

# Corso di Amministrazione di Sistema

## Parte II – La norma



Francesco Clabot

Responsabile erogazione  
servizi tecnici

[francesco.clabot@netcom-srl.it](mailto:francesco.clabot@netcom-srl.it)



# Fondamenti di ISO 20000 per la “Gestione dei Servizi Informatici”



**- *La Norma* -**

## Che cosa è una norma?

Secondo la Direttiva Europea 98/34/CE del 22 giugno 1998: "norma" è la specifica tecnica approvata da un organismo riconosciuto a svolgere attività normativa per applicazione ripetuta o continua, la cui osservanza non sia obbligatoria e che appartenga ad una delle seguenti categorie:

- \* norma internazionale (ISO)
- \* norma europea (EN)
- \* norma nazionale (UNI)

## **Che cosa è una norma?**

Le norme, quindi, sono documenti che definiscono le caratteristiche (dimensionali, prestazionali, ambientali, di sicurezza, di organizzazione, ecc.) di un prodotto, processo o servizio, secondo lo stato dell'arte e sono il risultato del lavoro di decine di migliaia di esperti in Italia e nel mondo.

Le norme, per essere tali, devono avere delle caratteristiche...

## **LA NORMA TECNICA: CARATTERISTICHE**

**CONSENSUALITÀ:** deve essere approvata con il consenso di coloro che hanno partecipato ai lavori;

**DEMOCRATICITÀ:** tutte le parti economico/sociali interessate possono partecipare ai lavori e, soprattutto, chiunque è messo in grado di formulare osservazioni nell'iter che precede l'approvazione finale;

**TRASPARENZA:** UNI segnala le tappe fondamentali dell'iter di approvazione di un progetto di norma, tenendo il progetto stesso a disposizione degli interessati;

**VOLONTARIETÀ:** le norme sono un riferimento che le parti interessate si impongono spontaneamente.

# *La normazione oggi*



L'attività di normazione consiste nell'elaborare documenti tecnici che, pur essendo di applicazione volontaria, forniscano riferimenti certi agli operatori e possano pertanto avere una chiara rilevanza contrattuale.

A volte l'argomento trattato dalle norme ha un impatto così determinante sulla sicurezza del lavoratore, del cittadino o dell'ambiente che le Pubbliche Amministrazioni fanno riferimento ad esse richiamandole nei documenti legislativi e trasformandole, quindi, in documenti cogenti.

# *La normazione oggi*



In ogni caso, mano a mano che si diffonde l'uso delle norme come strumenti contrattuali e che, di conseguenza, diventa sempre più vasto il riconoscimento della loro indispensabilità, la loro osservanza diventa quasi "imposta" dal mercato.

È proprio la progressiva trasformazione dei mercati da locali, nazionali, ad europei ed internazionali che ha portato ad una parallela evoluzione della normativa da nazionale a sovranazionale, con importanti riconoscimenti anche dal WTO (World Trade Organization).

# *La normazione oggi*



Da qui la vasta partecipazione di Paesi, oltre 100, alle attività dell'ISO e l'importanza che le sue norme, pur essendo di libero recepimento da parte degli organismi di normazione suoi membri, rivestono sui mercati mondiali.

A differenza dell'ISO il mondo europeo della normazione è strettamente interrelato con un corpo sempre più completo di direttive dell'Unione Europea e ha dovuto, quindi, darsi regole interne più rigide: gli organismi di normazione membri del CEN sono infatti obbligati a recepire le norme europee e a ritirare le proprie, se contrastanti.



# *La normazione oggi*



In tale contesto è evidente che l'attività normativa nazionale si sta via via limitando a temi più specificatamente locali o non ancora prioritari per studi sovranazionali e sta sempre più organizzando le proprie risorse per contribuire alle attività europee ed internazionali.

Dal principio del secolo ad oggi, l'evoluzione della normazione non si è solo concretizzata in un allargamento di orizzonti geografici: la normazione ha infatti subito anche una sensibile evoluzione concettuale, che l'ha portata ad abbracciare significati sempre più ampi.

# *La normazione oggi*



Oggi l'attività di normazione ha per oggetto anche la definizione dei processi, dei servizi e dei livelli di prestazione, intervenendo così in tutte le fasi di vita del prodotto e nelle attività di servizio.

Non solo: oggi la normazione si occupa anche di definire gli aspetti di sicurezza, di organizzazione aziendale (UNI EN ISO 9000) e di protezione ambientale (UNI EN ISO 14000), così da tutelare le persone, le imprese e l'ambiente.

## **ISO**

L'Organizzazione internazionale per la normazione (International Organization for Standardization in inglese, Organisation internationale de normalisation in francese), abbreviazione ISO, è la più importante organizzazione a livello mondiale per la definizione di norme tecniche. Fondata il 23 febbraio 1947, ha il suo quartier generale a Ginevra in Svizzera.

## **CEN**

Il Comitato europeo di normazione (European Committee for Standardization in inglese, Comité européen de normalisation in francese) è un ente normativo che ha lo scopo di armonizzare e produrre norme tecniche (EN) in Europa in collaborazione con enti normativi nazionali e sovranazionali quali per esempio l'ISO.

Il CEN, fondato nel 1961, lavora in accordo alle politiche dell'Unione Europea e dell'EFTA (Associazione europea di libero scambio) per favorire il libero scambio, la sicurezza dei lavoratori e dei consumatori, la protezione dell'ambiente, etc.

## **UNI**

L'Ente Nazionale Italiano di Unificazione, acronimo UNI(dall'inglese), è un'associazione privata senza scopo di lucro che svolge attività normativa in tutti i settori industriali, commerciali e del terziario, ad esclusione di quello elettrico ed elettrotecnico di competenza del CEI.

L'UNI partecipa in rappresentanza dell'Italia all'attività normativa degli organismi internazionali di normazione ISO e CEN.

# *Gli enti coinvolti*



European Committee for Standardization  
Comité Européen de Normalisation  
Europäisches Komitee für Normung

Es.

ISO EN UNI 9001:2000

ISO/IEC 20000:2005

UNI CEI EN ISO/IEC 17021:2006



# Accreditamento

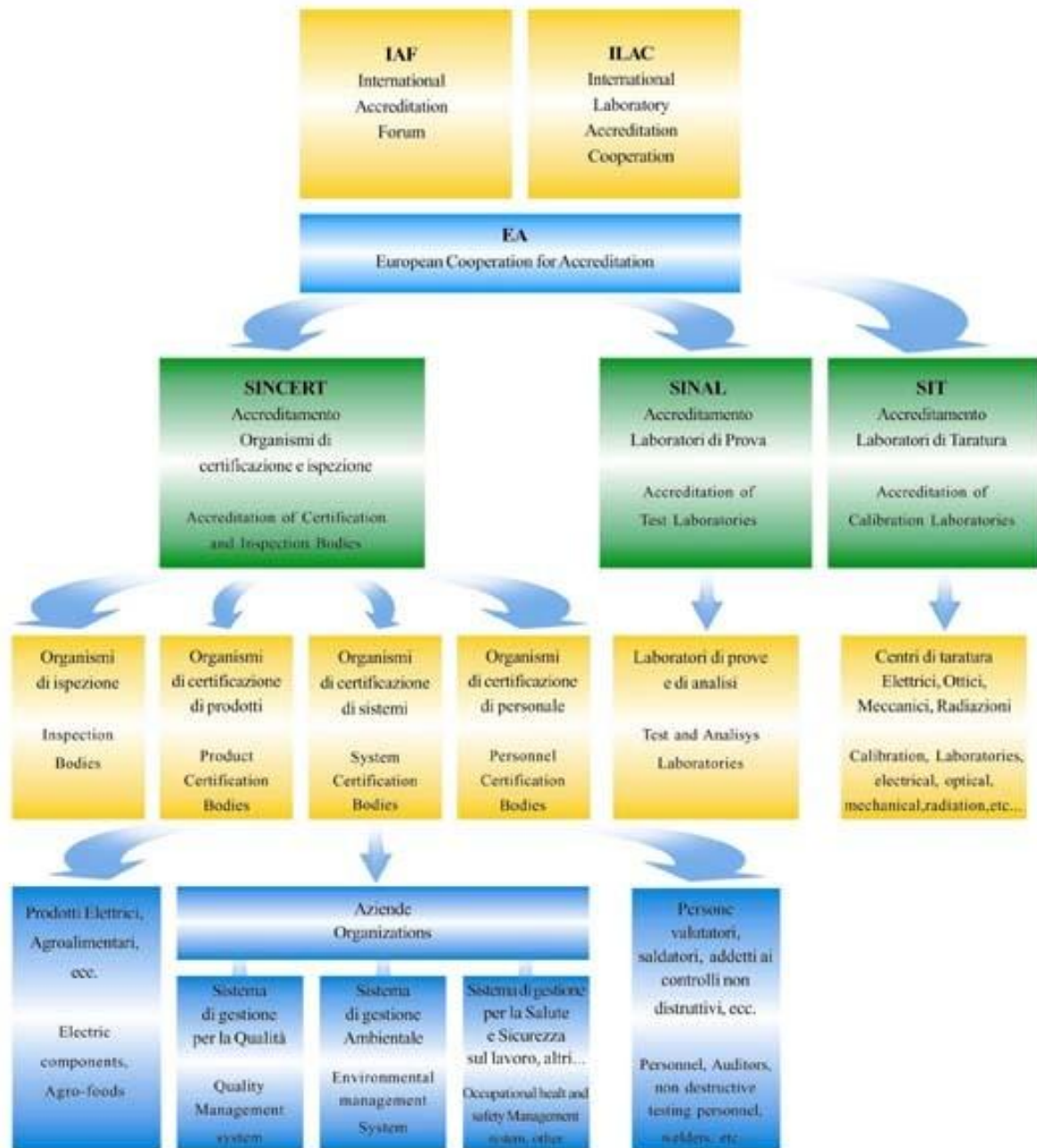
A blue-themed advertisement banner for SINCERT. On the left is the SINCERT logo, which includes the word "SINCERT" in large blue letters with a stylized figure, and below it, "A SOCIETÀ ITALIANA DI CERTIFICAZIONE" in smaller text. To the right of the logo, the text reads: "SINCERT parla a nome di tutti, perchè la qualità è di tutti e per tutti". Further right is a blue square graphic and the website address "www.sincert.it". A large, faint "SINCERT" watermark is visible across the bottom of the banner.

SINCERT

**SINCERT**  
A SOCIETÀ ITALIANA DI CERTIFICAZIONE

SINCERT  
parla a nome di tutti,  
perchè la qualità  
è di tutti e per tutti

www.sincert.it





**SINCERT, Sistema Nazionale per l'Accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione**, è stato costituito nel 1991, in forma di Associazione senza scopo di lucro, legalmente riconosciuta dallo Stato Italiano con Decreto Ministeriale del 16 Giugno 1995.

La compagine associativa di SINCERT comprende attualmente 49 Associati, fra cui rientrano i principali Soggetti istituzionali, scientifici e tecnici, economici e sociali aventi interesse diretto e indiretto nelle attività di accreditamento e certificazione, quali: le Pubbliche Amministrazioni e i maggiori Enti Pubblici Tecnici e di Ricerca, le Associazioni dei Consumatori, le Associazioni di categoria della industria, commercio e agricoltura, le Camere di Commercio, i grandi Fornitori di servizi di pubblica utilità (energia e trasporti), le Associazioni rappresentative degli Organismi di Certificazione e Ispezione e delle Società e Professionisti della consulenza, nonché numerosi altri Soggetti facenti riferimento a o riponenti affidamento su le attività di accreditamento.

- »» L'Associazione ha come finalità l'accreditamento di:
- »» Organismi di Certificazione di sistemi di gestione aziendale, quali sistemi di gestione per la qualità, sistemi di gestione ambientale, sistemi di gestione per la sicurezza e salute sul lavoro, sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni, sistemi di gestione per la sicurezza alimentare;
- »» Organismi di Certificazione di prodotti/servizi;
- »» Organismi di Certificazione di personale;
- »» Organismi di Ispezione.

»» A tal fine, valuta ed accredita suddetti Operatori, accertandone la conformità ai requisiti istituzionali, organizzativi, tecnici e morali stabiliti dalle Norme Tecniche consensuali e da altre Prescrizioni applicabili, in termini tali da ingenerare, in tutte le parti sociali ed economiche interessate e, in particolare, nel mercato degli utenti e consumatori, un elevato grado di fiducia nel loro operato e nei corrispondenti risultati.

»» Il nuovo Regolamento Generale di applicazione dello Statuto SINCERT, approvato dall'Assemblea dei Soci del 21 Febbraio 2008, articola la compagine associativa in quattro categorie, a garantire l'equilibrata rappresentanza degli interessi dei Soci e l'integrazione delle rispettive conoscenze, esperienze e competenze.

# *SINCERT - Soci*



## **PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI, ENTI PUBBLICI E DI RICERCA**

- »» CNR – Consiglio Nazionale delle Ricerche
- »» INAIL – Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro
- »» Ministero della Difesa
- »» Ministero delle Infrastrutture
- »» Ministero dell'Interno
- »» Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale
- »» Ministero delle Politiche Agricole, Alimentari e Forestali
- »» Ministero dello Sviluppo Economico

## **ORGANIZZAZIONI RAPPRESENTATIVE DEI PRODUTTORI DI BENI E SERVIZI E DEGLI ESECUTORI DI LAVORI**

- »» ANIA – Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici
- »» CIA – Confederazione Italiana Agricoltori
- »» CNA – Confederazione Nazionale dell’Artigianato e della Piccola e Media Impresa
- »» COLDIRETTI – Confederazione Nazionale dei Coltivatori Diretti
- »» CONFAGRICOLTURA – Confederazione Generale dell’Agricoltura Italiana
- »» CONFAPI – Confederazione Italiana della Piccola e Media Industria
- »» CONFARTIGIANATO IMPRESE
- »» CONFCOMMERCIO – Confederazione Generale del Commercio, del Turismo, dei Servizi, delle Professioni e delle Piccole Medie Imprese
- »» CONFESERCENTI – Confederazione Italiana Esercenti Attività Commerciali, Turistiche e dei Servizi
- »» CONFINDUSTRIA – Confederazione Generale dell’Industria Italiana

## **ASSOCIAZIONI DEGLI ORGANISMI ACCREDITATI**

- »» AIOICI – Associazione Italiana Organismi Indipendenti di Certificazione e Ispezione
- »» ALPI – Associazione Laboratori di Prova e Organismi di Certificazione Indipendenti
- »» ASCOTECO – Associazione per il Controllo Tecnico delle Costruzioni
- »» FEDERAZIONE CISQ – Federazione Certificazione Italiana Sistemi Qualità Aziendali
- »» U.N.O.A. – Unione Nazionale Organismi Accreditatati



## **ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI, DI UTILIZZATORI, PER LA PROTEZIONE DAI RISCHI E DELL'AMBIENTE SOGGETTI FORNITORI DI SERVIZI DI PUBBLICA UTILITA' ALTRI SOGGETTI INTERESSATI ALL'ATTIVITA' DELL'ENTE**

- »» ACU – Associazione Consumatori Utenti
- »» AIAS – Associazione Professionale Italiana Ambiente e Sicurezza
- »» APCO – Associazione Professionale Italiana dei Consulenti di Direzione e Organizzazione
- »» ASSOCONSULT – Associazione Federativa delle Imprese di Consulenza Direzionale e Organizzativa
- »» ASSORECA – Associazione tra le Società di Revisione e Consulenza Ambientale
- »» CON.CERTI – Associazione tra Imprese di Consulenza Certificate
- »» Gruppo ENEL – ENEL Distribuzione S.p.A.
- »» Gruppo Ferrovie dello Stato – Trenitalia S.p.A.