

[Logo der Organisation]

[Name der Organisation]

**Commented [20A1]:** Alle mit eckigen Klammern [] gekennzeichneten Felder in diesem Dokument müssen ausgefüllt werden.

## VERFAHREN FÜR INTERNE AUDITS

Code:	
Version:	
Datum der Version:	
Erstellt von:	
Genehmigt von:	
Vertraulichkeitsstufe:	

**Commented [20A2]:** Das Codierungssystem eines Dokuments sollte im Einklang mit dem bestehenden System zur Dokumenten-Codierung des Unternehmens sein. Im Falle, dass ein solches System nicht vorhanden ist, kann diese Zeile gelöscht werden.

## Change-Historie

Datum	Version	Erstellt von	Beschreibung des Change
	0.1	20000Academy	Grundlegende Dokumentenvorlage

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. ZWECK, UMFANG UND ANWENDER .....</b>	<b>3</b>
<b>2. REFERENZDOKUMENTE.....</b>	<b>3</b>
<b>3. INTERNER AUDIT.....</b>	<b>3</b>
3.1. ZWECK INTERNER AUDITS.....	3
3.2. INTERNE AUDIT-PLANUNG .....	3
3.3. ERNENNUNG INTERNER AUDITOREN .....	4
3.4. DURCHFÜHRUNG INDIVIDUELLER INTERNER AUDITS .....	4
3.5. FOLGEMAßNAHMEN .....	5
<b>4. VERWALTUNG DER DATENSÄTZE, DIE AUFGRUND DIESES DOKUMENTS AUFBEWAHRT WERDEN .....</b>	<b>5</b>
<b>5. GÜLTIGKEIT UND DOKUMENTEN-MANAGEMENT .....</b>	<b>6</b>
<b>6. ANHÄNGE .....</b>	<b>6</b>

### 1. Zweck, Umfang und Anwender

Der Zweck dieses Verfahrens ist, alle Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Audit zu beschreiben – Erstellen des Audit-Programms, Auswahl eines Auditors, Durchführung individueller Audits und Berichtswesen.

Dieses Verfahren wird auf alle, im Rahmen des Service Management Systems (SMS) vorgenommenen Aktivitäten angewandt.

Anwender dieses Dokuments sind [Mitglieder des Topmanagements] von [Name der Organisation], sowie interne Auditoren.

**Commented [20A3]:** Bitte geben Sie die Stellenbezeichnungen der Mitglieder von Top-Managern an, die Ihre Organisation kontrollieren und befugt sind, Entscheidungen zu treffen, z. CEO, Geschäftsführer, CFO, Finanzdirektor, Personalmanager usw.  
**Commented [20A4]:** Bitte geben Sie den Namen Ihres Unternehmens an.

### 2. Referenzdokumente

- ISO/IEC 20000-1:2018 Standard, Klausel 9.2.1
- Service Management System Plan
- Protokoll der Managementbewertung

**Commented [20A5]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit Ordner "04\_SMS\_Plan".  
**Commented [20A6]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit Ordner "13\_Managementbewertung".

### 3. Interner Audit

#### 3.1. Zweck interner Audits

Zweck eines internen Audits ist festzustellen, ob Verfahren, Kontrollen, Prozesse, Regelungen und andere Aktivitäten innerhalb des SMS mit dem ISO 20000-Standard, geltenden Vorschriften und der internen Dokumentation der Organisation übereinstimmen, ob diese effektiv implementiert und gewartet sind und ob diese den Service-Anforderungen und den, vom Service Provider identifizierten SMS-Anforderungen entsprechen.

#### 3.2. Interne Audit-Planung

[Interner Auditor] bereitet das interne Audit vor. [Stellenbezeichnung] genehmigt das interne Audit-Programm.

**Commented [20A7]:** Bitte ersetzen Sie dies mit der Stellenbezeichnung, welche vom Management dazu bestimmt wurde als interner Auditor zu vorzugehen.  
**Commented [20A8]:** Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung vom Top-Management gemäß Ihren Organisationspraktiken ein, z. B.: CEO, CIO, IT-Direktor, IT-Manager usw.

[Blurred text]

Basis von Status und Wichtigkeit der Prozesse und Bereiche, sowie Ergebnissen aus früheren Audits geplant; sie werden vor einem Management-Review durchgeführt.

Das jährliche interne Audit-Programm muss die folgenden Informationen über jeden individuellen internen Audit enthalten:

- 1. [Blurred text]
- 2. [Blurred text]
- 3. [Blurred text]

- Audit-Kriterien (Standards, Rechtsvorschriften und Bestimmungen, interne Dokumentation, Firmenstandards und/oder vertragliche Verpflichtungen)

Durchgeführte Audits müssen im jährlichen internen Audit-Programm aufgezeichnet sein.

Das geplante interne Audit wird von [Stellenbezeichnung] allen Mitarbeitern im Geltungsbereich des

### 3.3. Ernennung interner Auditoren

[Stellenbezeichnung] ernennt interne Auditoren.

Ein interner Auditor kann jemand aus der Organisation sein oder eine Person außerhalb der Organisation. Kriterien für die Ernennung interner Auditoren sind:

- Kenntnis des ISO/IEC 20000-Standards
- Vertrautheit mit Management System-Auditierungstechniken

Interne Auditoren müssen auf solche Art gewählt werden, dass ihre Objektivität und Unparteilichkeit sichergestellt ist, d.h. Interessenkonflikte vermieden werden, da es Auditoren nicht erlaubt ist, ihre eigene Arbeit zu auditieren.

### 3.4. Durchführung individueller interner Audits

Personen, die für individuelle interne Audits verantwortlich sind, werden im jährlichen internen Audit-Programm angeführt. Wird ein Audit von einem aus mehreren Auditoren bestehenden Team durchgeführt, ist die für den Audit verantwortliche Person jene, die als Audit-Teamleiter genannt wurde.

Das Folgende muss als interne Audit-Ergebnisse dokumentiert werden:

Interner Audit-Bericht – muss an [Stellenbezeichnung] übermittelt werden

- mögliche Korrekturmaßnahmen müssen im Formular für Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen dokumentiert werden

**Commented [20A9]:**

**Commented [20A10]:** Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung vom Top-Management gemäß Ihren Organisationspraktiken ein, z. B.: CEO, CIO, IT-Direktor, IT-Manager usw.

**Commented [20A11]:**

**Commented [20A12]:**

**Commented [20A13]:** Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung vom Top-Management gemäß Ihren Organisationspraktiken ein, z. B.: CEO, CIO, IT-Direktor, Audit-Manager usw.

**Commented [20A14]:**

**Commented [20A15]:** Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung vom Top-Management gemäß Ihren Organisationspraktiken ein, z. B.: CEO, CIO, IT-Direktor, IT-Manager usw.

**Commented [20A16]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit Ordner "14\_Erhalten\_und\_Verbessern".

Ergebnisse, Nichtkonformitäten und Maßnahmen des internen Audits werden von [Stellenbezeichnung] allen Service-Managern der Prozesse im Geltungsbereich des SMS mitgeteilt und den Personen, die für festgelegte Handlungen verantwortlich sind, spätestens eine Woche nach Abschluss des Audits.

**Commented [20A17]:** Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung vom Top-Management gemäß Ihren Organisationspraktiken ein, z. B.: CEO, CIO, IT-Direktor, IT-Manager usw.

### 3.5. Folgemaßnahmen

[Stellenbezeichnung] verwendet die Ergebnisse, Nichtkonformitäten und festgelegte Maßnahmen des internen Audits als Input für die Management-Bewertung.

**Commented [20A18]:**

die Verantwortung für die notwendigen Maßnahmen zur Behebung der Nichtkonformitäten zugewiesen werden. [Stellenbezeichnung] verwendet die Ergebnisse, Nichtkonformitäten und festgelegte Maßnahmen des internen Audits als Input für die Management-Bewertung.

**Commented [20A19]:** Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung vom Top-Management gemäß Ihren Organisationspraktiken ein, z. B.: CEO, CIO, IT-Direktor, IT-Manager usw.

Die für den Audit verantwortliche Person muss verifizieren, dass die Maßnahmen entsprechend und innerhalb der spezifizierten Fristen implementiert wurden und die Ergebnisse an [Stellenbezeichnung] berichten.

**Commented [20A20]:** Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung des Top-Managements gemäß Ihren Organisationspraktiken ein, z. B.: CEO, CIO, IT-Direktor, IT-Manager usw.

### 4. Verwaltung der Datensätze, die aufgrund dieses Dokuments aufbewahrt werden

Name des Records	Speicherort	Verantwortliche Person für die Speicherung	Zugriffskontrollen für die Sicherheit der Records	Aufbewahrungszeit
Jährliches internes Audit-Programm (in elektronischer Form)	Computer von [Stellenbezeichnung]	[Stellenbezeichnung]	Nur [Stellenbezeichnung] und der interne Auditor sind berechtigt, Eintragungen und Änderungen im jährlichen internen Audit-Programm zu machen.	Programme werden für einen Zeitraum von 3 Jahren aufbewahrt.
Interner Audit-Bericht (in elektronischer Form)	Computer des internen Auditors und von [Stellenbezeichnung]	Interner Auditor	Berichte werden als Version mit ausschließlicher Leseberechtigung gespeichert.	Berichte werden für einen Zeitraum von 3 Jahren aufbewahrt.

**Commented [20A22]:** Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung des Top-Managements gemäß Ihren Organisationspraktiken ein, z. B.: CEO, CIO, IT-Direktor, IT-Manager usw. (Üblicherweise die Person, die das Jahresprogramm genehmigt hat.)

**Commented [20A23]:** Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung des Top-Managements gemäß Ihren Organisationspraktiken ein, z. B.: CEO, CIO, IT-Direktor, IT-Manager usw. (Üblicherweise die Person, die das Jahresprogramm genehmigt hat.)

**Commented [20A21]:** Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung des Top-Managements gemäß Ihren Organisationspraktiken ein, z. B.: CEO, CIO, IT-Direktor, IT-Manager, Interner Auditor usw.

**Commented [20A24]:** Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung des Top-Managements gemäß Ihren Organisationspraktiken ein, z. B.: CEO, CIO, IT-Direktor, IT-Manager usw.

**Commented [20A25]:** Üblicherweise im PDF-Format.

Nur [Stellenbezeichnung] kann andere Mitarbeiter für den Zugriff auf das jährliche interne Audit-Programm und den internen Audit-Bericht berechtigen.

**Commented [20A26]:** Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung des Top-Managements gemäß Ihren Organisationspraktiken ein, z. B.: CEO, CIO, IT-Direktor, IT-Manager, Interner Auditor usw.

## 5. Gültigkeit und Dokumenten-Management

Dieses Dokument ist gültig ab [Datum].

Der Eigentümer dieses Dokuments ist [Stellenbezeichnung], der zumindest einmal pro Jahr das Dokument prüfen und, wenn nötig, aktualisieren muss.

**Commented [20A27]:** Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung des Top-Managements gemäß Ihren Organisationspraktiken ein, z. B.: CEO, CIO, IT-Direktor, IT-Manager, Interner Auditor usw.

**Commented [20A28]:** Dies ist nur eine Empfehlung. Bitte passen Sie die Häufigkeit Ihren Unternehmenspraktiken an.

## 6. Anhänge

Anhang 1 – Jährliches internes Audit-Programm

Anhang 2 – Interner Audit-Bericht

[Stellenbezeichnung]

[Name]

[Unterschrift]

**Commented [20A29]:** Nur nötig, wenn das Verfahren zur Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen vorgibt, dass Papierdokumente unterzeichnet werden müssen.