

# **“ROMA 2011”**

**I protagonisti dell'ITSM a confronto**

**Le novità di ISO/IEC 20000-1:2011**

**Commissione itSMF  
Italia per UNINFO**

# Agenda

- Introduzione alla Commissione itSMF Italia per UNINFO
- Stato nella normativa ISO/IEC 20000
- Differenze strutturali introdotte dalla nuova versione ISO/IEC 20000-1:2011
- Analisi dei principali cambiamenti
- Domande frequenti
- Q&A

## La Commissione itSMF Italia per UNINFO (1 di 4)

- UNINFO, ente federato all'UNI, opera con delega UNI, a livello nazionale ed internazionale e rappresenta l'Italia presso l'ISO, l'ISO/IEC JTC 1 (Information Technology) e il CEN
- itSMF Italia è socio UNINFO dal 2010 (per il JTC1/SC7 Software and Systems Engineering) e come tale può contribuire all'evoluzione delle norme tecniche a livello nazionale ed internazionale esprimendo un voto (a livello nazionale)
- La Commissione itSMF Italia per UNINFO è una sotto Commissione della Commissione di Valutazione composta dai seguenti membri
  - Luigi Buglione (*Engineering.IT*)
  - Tony Coletta (*DNV - Det Norske Veritas*)
  - Carlo Mancini (*Value Team*)
  - Silvana Mercanti (*SSC-Shared Service Center – gruppo Telecom Italia*)
  - Andrea Praitano (*Business-e s.p.a. - gruppo ITWay*)
  - Maurizio Romano (*iCONS - Innovative Consulting*)
  - Maxime Sottini (*iCONS - Innovative Consulting*) **coordinatore**

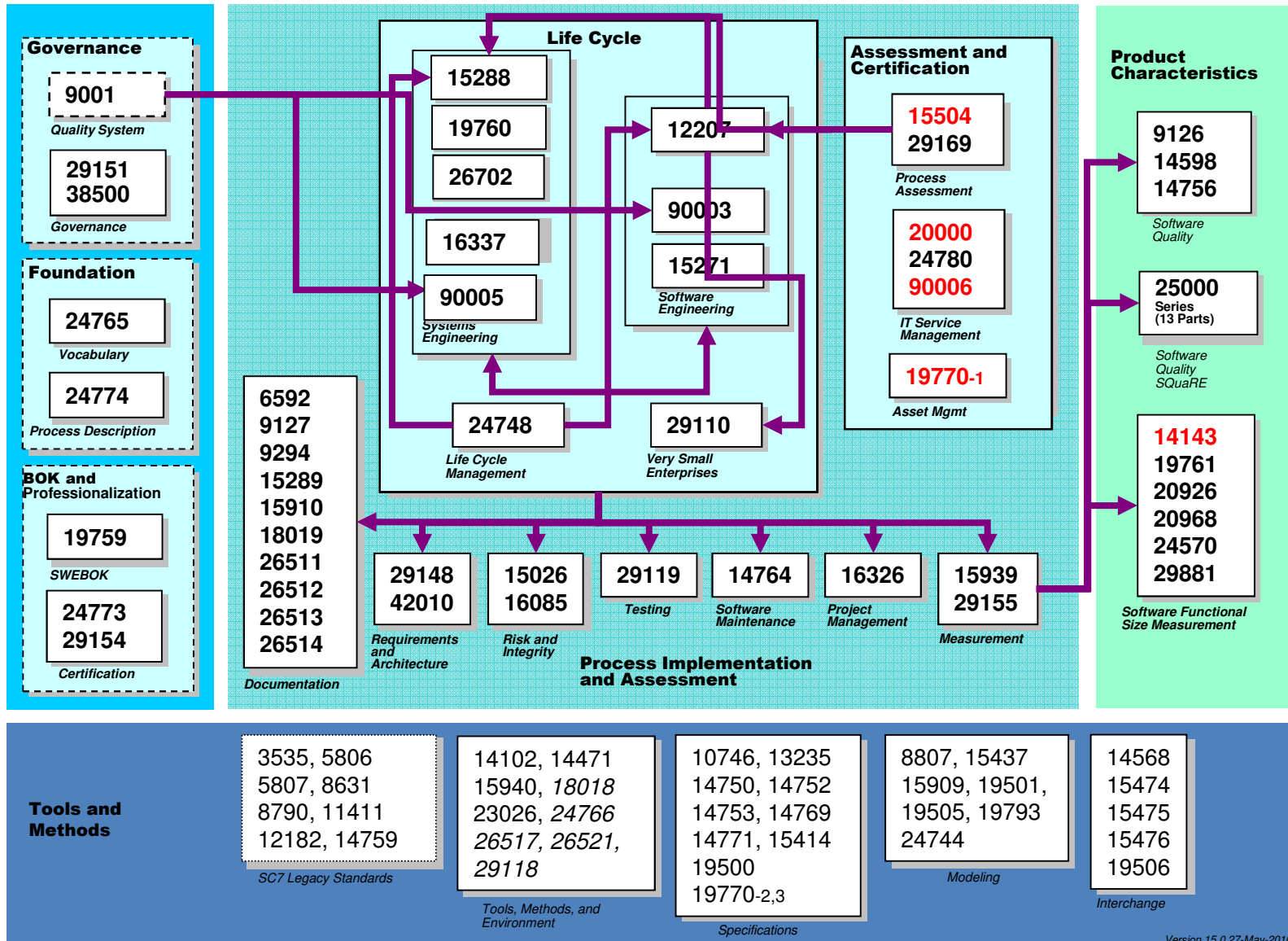
# La Commissione itSMF Italia per UNINFO (2 di 4)

- Attività della Commissione nell'ambito degli obiettivi, meccanismi e regole operative di UNINFO:
  - Analizzare e votare le proposte di nuove norme o report tecnici
  - Analizzare e votare le proposte di modifiche alle norme o report tecnici
  - Avanzare proposte di modifiche alle norme ed ai report tecnici
  - Avanzare proposte di nuovi work item (norme o report tecnici)
  - Supportare la traduzione delle norme in italiano
  - Partecipare alle riunioni ISO

itSMF Italia porta il punto di vista della comunità italiana del Service Management nell'evoluzione delle normative

- Altre attività nell'ambito degli obiettivi, meccanismi e regole operative itSMF Italia:
  - Proporre e realizzare pubblicazioni sulle normative di interesse per la comunità itSMF Italia
  - Proporre e realizzare seminari sulle normative di interesse per la comunità itSMF Italia
- Normative di interesse (attualmente)
  - ISO/IEC 14143 (Information technology -- Software measurement -- Functional size measurement)
  - ISO/IEC 15504 (Information technology -- Process assessment)
  - ISO/IEC 19770 (Information technology -- Software asset management)
  - ISO/IEC 20000 (Information technology -- Service management)

# La panoramica delle normative JTC1/SC7 (3 di 4)



Version 15.0 27-May-2010

# La Commissione itSMF Italia per UNINFO (4 di 4)

- Attività svolte nel 2011
  - Commenti e votazioni su FDIS ISO/IEC 20000-1 (ora ISO/IEC 20000-1:2011)
  - Commenti e votazioni su FDIS ISO/IEC 20000-2
  - Supporto a traduzione ISO/IEC 20000-1:2011 (iter UNINFO avviato)
  - Partecipazione all'Assemblea Plenaria ISO di Parigi
- Requisiti per aderire alla Commissione itSMF Italia (max numero membri 10)
  - Essere membri regolarmente iscritti a itSMF Italia
  - Essere esperti di IT Service Management e normative correlate (ad esempio certificati priSM DPSM®)
  - Avere disponibili circa 8 ore/mese per le attività della Commissione
- Per aderire, se si pensa di disporre dei requisiti, inviare il CV con la richiesta esplicita a [segreteria@itsmf.it](mailto:segreteria@itsmf.it)

# Stato normativa ISO/IEC 20000 (1 di 2)

Normativa	Stato	Commenti
ISO/IEC 20000-1:2011 Information technology -- Service management -- Part 1: Service management system requirements	Pubblicata il 12/4/2011 ( <a href="#">60.60</a> )	Per un periodo di tempo si può ancora certificarsi con la ISO/EIC 20000:2005
ISO/IEC 20000-2:2005 Information technology -- Service management -- Part 2: Code of practice	Pubblicata ma in fase di avanzata revisione ( <a href="#">90.92</a> )	Pubblicazione nuova versione imminente
ISO/IEC TR 20000-3:2009 Information technology -- Service management -- Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1	Pubblicata ( <a href="#">60.60</a> )	Verrà aggiornata per effetto della pubblicazione della ISO/IEC 20000-1:2011 e trasformato in International Standard
ISO/IEC TR 20000-4:2010 Information technology -- Service management -- Part 4: Process reference model	Pubblicata ( <a href="#">60.60</a> )	Necessita di allineamenti (minori) alla ISO/IEC 20000-1:2011 ma è in attesa anche di input da parte del WG10 che sta sviluppando il relativo modello di assessment
ISO/IEC TR 20000-5:2010 Information technology -- Service management -- Part 5: Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1	Pubblicata ( <a href="#">60.60</a> )	Verrà aggiornata per effetto della pubblicazione della ISO/IEC 20000-1:2011

# Stato normativa ISO/IEC 20000 (2 di 2)

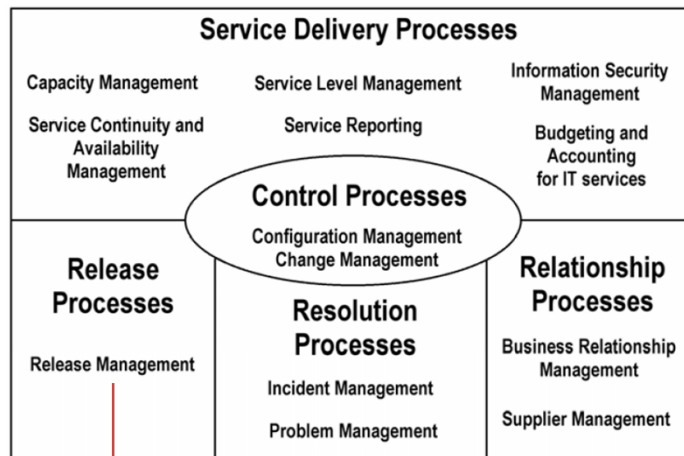
Normativa	Stato	Commenti
ISO/IEC 20000-7 Information technology – Service management – Part 7: Guidance on the application of ISO/IEC 20000-1 to the cloud	Progetto in fase di studio ( <a href="#">00.99</a> )	Linee guida di per la comprensione del tema Cloud e l'applicazione di ISO/IEC 20000-1 ad esso; è stata approvata la fase di studio
ISO/IEC NP TR 20000-10 Information technology -- Service management -- Part 10: Concepts and terminology	Progetto approvato ( <a href="#">10.99</a> )	
ISO/IEC TR 20000-11 Information technology – Service management – Part 11: Guidance on the relationship between ISO/IEC 20000-1 and related frameworks	Progetto in fase di studio ( <a href="#">00.99</a> )	Mappatura di ISO/IEC 20000 con altri framework di ITSM (es. ITIL®); è stata approvata la fase di studio che produrrà un draft del TR

- Un gruppo di lavoro congiunto (WG24 «Software Life Cycles for Very Small Enterprises» – WG25) ha anche avviato uno studio per definire le linee guida di applicazione di ISO/IEC 20000 alle VSE (Very Small Enterprises, con meno di 25 risorse)
- Il gruppo di lavoro WG23 «System Quality Management» sta lavorando per produrre un draft della futura ISO/IEC 90006 che fornirà le linee guida per l'applicazione della ISO 9001 all'IT Service Management

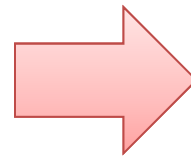
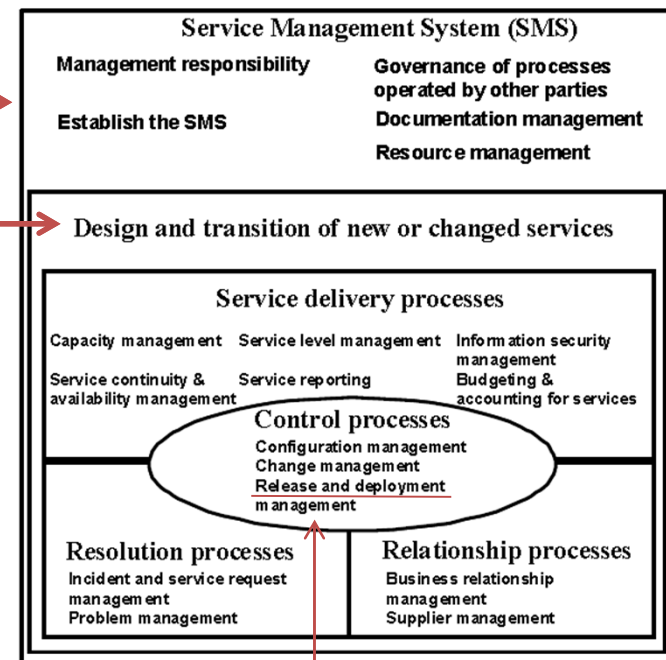
# ISO/IEC 20000-1:2011 differenze strutturali

## ISO/IEC 20000-1:2005

- 4. Planning and implementing service management
- 5. Planning and implementing new or changed services



## ISO/IEC 20000-1:2011



# 1 - Scope

## 2 - Normative References

### 3 Terms and definitions

#### Scope and Normative References – Principali modifiche

- I cambiamenti saranno analizzati nel punto 4

#### Terms and definitions – Principali modifiche

- Incrementato il numero di termini (da 15 -> a 37 elementi di glossario)
- Allineamento dell'intero glossario alle altre norme ISO, in particolare ISO 9000, ISO/IEC 27000 e ISO 31000
- Esempi
  - Inserita la definizione di “servizio” (means of delivering value for the customer by facilitating results the customer wants to achieve)
  - Nuova definizione di service provider (organization or part of an organization that manages and delivers a service or services to the customer)
  - Inserirle le definizioni di processo, procedure, non conformità, azioni correttive e adeguata la definizione di “record” in coerenza alla ISO 9000

# Modifiche al Punto 4 – Requisiti generali del Sistema di Gestione

## Principali modifiche

- Forte allineamento con la ISO 9001 e ISO/IEC 27001 sui seguenti requisiti:
  - Contenuto della politica per la gestione del servizio e modalità di divulgazione/aggiornamento
  - Rappresentante della Direzione
  - Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni
  - Gestione delle risorse umane e delle loro competenze

## 4.2 Governo dei processi condotti da terzi

### Principali modifiche

- E' necessario dimostrare il governo dei processi dati in outsourcing mantenendo:
  - Responsabilità e autorità sull'aderenza dei processi
  - Controllo della definizione dei processi e delle loro interfacce
  - Determinazione delle prestazioni e della conformità ai requisiti del processo
  - Controllo della pianificazione e dell'assegnazione di priorità ai miglioramenti dei processi
- Applicabile solo ai processi dei punti dal 5 al 9
- I processi impliciti nel punto 4 (Sistema di Gestione del Servizio) non possono essere affidati a terzi

# 4.5.1 Regole per la definizione dello “scope”

## Principali modifiche

- L’ambito di applicazione del sistema di gestione (scope) deve includere almeno:
  - Nome dell’unità organizzativa che fornisce il servizio
  - Servizi erogati
- Considerare anche
  - I siti dai quali si eroga il servizio
  - Il cliente e le sue sedi
  - La tecnologia usata per fornire i servizi
- ISO/IEC TR 20000-3 fornisce una guida più dettagliata (anche se non più totalmente allineata alla nuova ISO/IEC 20000-1) per la definizione dell’ambito di applicazione e dell’applicabilità della ISO/IEC 20000-1

# 4.5 Ciclo PDCA per il SGS e per i servizi

## Principali modifiche

- Descrizione dettagliata del ciclo di miglioramento continuo applicato al sistema di gestione nonché ai servizi
- Nella fase di CHECK, forte allineamento con la ISO 9001 e ISO/IEC 27001 per i processi di:
  - Audit Interni
  - Riesame di Direzione
- Nella fase di ACT, esplicito riconoscimento delle azioni correttive e azioni preventive come meccanismi per attuare il miglioramento continuo

# Modifiche al punto 5

## Principali modifiche

- Titolo da «Planning and implementing new or changed services» a “Design and Transition of new or changed services”
- Completamente riscritto e ristrutturato in quattro sottopunti
  - Generalità (5.1)
  - Pianificazione (5.2)
  - Progettazione e sviluppo (5.3)
  - Transition (5.4)
- Adesso copre le fasi di Design in aggiunta alla Transition (precedentemente chiamata implementation)
- Rimando all ISO 9001 ed alla ISO/IEC 15288 per ulteriori informazioni sulla progettazione
- La fase di transition si poggia sostanzialmente sul processo di release management

# 5.1 Generalità

## Parte 5 - principali modifiche... continua

- Il punto 5 (design and transition of new/changed services) si applica ai cambiamenti del servizio che possono avere “impatto significativo” sul servizio o sul cliente
- I cambiamenti che rientrano in questo punto sono determinati attraverso la politica per la gestione dei cambiamenti (richiesta dal punto 9.2)
- Previsto un riesame della pianificazione e dei risultati della progettazione rispetto ai requisiti del servizio per assicurare un efficace sviluppo e transizione

# 5.3 Progettazione e sviluppo del servizio

## Parte 5 - principali modifiche... continua

- Requisiti specifici su cosa documentare per la progettazione del servizio
  - Autorità e responsabilità per l'erogazione del servizio
  - Attività per l'erogazione a carico del fornitore del servizio, del cliente o di enti terzi
  - Requisiti relativi alle competenze delle risorse umane
  - Requisiti per risorse finanziarie
  - Tecnologie nuove o modificate per supportare l'erogazione di servizi
  - Piani e politiche richiesti dalla ISO/IEC 20000
  - Contratti o altri accordi documentati allineati con le modifiche ai requisiti del servizio
  - Cambiamenti al SGS
  - Livelli di servizio (SLA) nuovi o modificati
  - Aggiornamenti al catalogo dei servizi
  - Procedure, misure e informazioni da utilizzare per l'erogazione dei servizi

# 6. Service Delivery Processes

## Principali modifiche:

### • Forma

✓ Riconosciuta anche nella 'forma' che i processi sono più di uno dalla Clausola 6 alla 9 ('processes' e non più solo 'process' nei titoli)

### • Struttura

✓ Maggior dettaglio per due processi ( § 6.3 – Svc Continuity & Availability Mgmt; § 6.6 – Information Security Mgmt) con tre sotto-clausole ciascuna

### • Contenuti

✓ § 6.1: ulteriori definizioni di cosa deve essere incluso in uno SLA – Requisiti per un catalogo dei servizi condiviso – Nuovi riferimenti alle componenti del servizio fornite da un gruppo interno o dal cliente e riferimenti specifici a tali tipi di SLA

✓ § 6.2: maggior dettaglio sul contenuto dei report richiesti

✓ § 6.3: richiesto espressamente un risk assessment relativamente agli aspetti di continuity & availability – Chiarimento dei requisiti sul contenuto dei piani di service continuity (e availability)

✓ § 6.4: rimosso il riferimento esplicito all'IT (prima 'IT service', ora solo 'services') – dettaglio degli elementi da includere nella procedura documentata (lett. a)

✓ § 6.5: maggior dettaglio sui contenuti del capacity plan, sottolineando ulteriormente l'aspetto predittivo

✓ § 6.6: maggior dettaglio sui contenuti delle policy ( § 6.6.1), controlli ( § 6.6.2) – classificati in fisici, amministrativi e tecnici, cambiamenti ed incidenti ( § 6.6.3) – Richiamo della serie ISO 27000

6	Service delivery processes.....
6.1	Service level management.....
6.2	Service reporting .....
6.3	Service continuity and availability management.....
6.3.1	Service continuity and availability requirements .....
6.3.2	Service continuity and availability plans .....
6.3.3	Service continuity and availability monitoring and testing.....
6.4	Budgeting and accounting for services .....
6.5	Capacity management.....
6.6	Information security management.....
6.6.1	Information security policy .....
6.6.2	Information security controls .....
6.6.3	Information security changes and incidents .....

# 7. Relationship Processes

## Principali modifiche:

### • Forma

✓ Riconosciuta anche nella 'forma' che i processi sono più di uno dalla Clausola 6 alla 9 ('processes' e non più solo 'process' nei titoli)

### • Struttura

✓ Cancellata la § 7.1 (Generalità)

### • Contenuti

✓ § 7.1: eliminato il riferimento a 'stakeholders' e usato invece 'interested parties' – designato formalmente un 'owner' per la gestione lato fornitore della customer satisfaction e della customer relationship – introdotto un processo di comunicazione tra le parti (prima solo una 'service review') - sottolineata maggiormente la circolarità del processo PDCA per il miglioramento basato sui dati raccolti, misurati ed analizzati

✓ § 7.2: maggior dettaglio su cosa un contratto dovrebbe includere o referenziare

7	Relationship processes .....
7.1	Business relationship management .....
7.2	Supplier management .....

# 8. Resolution Processes

## Principali cambiamenti:

- Forma

- ✓ il processo di Incident Management ha assunto il nome di Incident and Service Request Management, esplicitando maggiormente la gestione delle Service Request, per le quali sono anche citate procedure specifiche

- Struttura

- ✓ è stato cancellato il breve par introduttivo § 8.1 (Background). I contenuti degli altri paragrafi sono stati riordinati in modo più accurato, ed approfonditi per pochi punti, senza particolari stravolgimenti.

# 8. Resolution Processes

## • Contenuti – 8.1 Incident and Service Request Management

- ✓ è stato esplicitato il collegamento tra valutazione dell'impatto e la definizione delle priorità
- ✓ è richiesto che le informazioni sui rilasci (esiti e date programmate) siano messe a disposizione del processo
- ✓ la gestione degli incidenti di tipo Major è stata approfondita, ed ora si richiede di:
  - ✓ gestirli con una procedura documentata (e non solo con un processo specifico)
  - ✓ garantire che il top management sia informato sul loro accadimento e gestione
  - ✓ assicurare che il top management nomini un responsabile per la loro gestione
  - ✓ eseguire una revisione dell'incidente, a seguito del ripristino del servizio, per identificare le opportunità di miglioramento

## • Contenuti – 8.2 Problem Management

- ✓ è richiesta esplicitamente l'assegnazione di priorità anche per i problemi
- ✓ è stata introdotta una disposizione che prevede di minimizzare l'impatto sui servizi dei problemi non ancora risolti definitivamente, per i quali è stata individuata la causa
- ✓ viene esplicitato in modo più diretto che gli Errori Noti devono essere registrati

# 9. Control Processes

## Principali cambiamenti:

- Forma

- ✓ il processo di Release Management ha assunto il nome di Release and Deployment Management

- Struttura

- ✓ il Capitolo 10 “Release Process” è stato accorpato nel Cap. 9, ed il processo di Release and Deployment Management è ora descritto nel paragrafo 9.3.

I contenuti dei paragrafi sono stati riordinati in modo più accurato, ed approfonditi per alcuni punti.

- Contenuti – 9.1 Configuration Management

- ✓ è stato eliminato il riferimento esplicito ma generico ad un approccio integrato alla pianificazione del change e del configuration management. In realtà nella descrizione dei processi vengono comunque forniti elementi di integrazione specifici

- ✓ sono cambiate le indicazioni sulle tipologie di CI per le quali è richiesto conservare le copie master in apposite librerie con adeguate garanzie di sicurezza : non includono più come esempio i prodotti di test, ma includono necessariamente le informazioni sulle licenze e le immagini delle configurazioni HW (se disponibili), in aggiunta alla documentazione ed al sw

# 9. Control Processes

## • Contenuti – 9.2 Change Management

- ✓ è richiesto di definire i CI che rientrano nell'ambito del processo, e si dispone di gestire i cambiamenti che hanno impatto elevato (major changes) con il processo di “Design and Transition of new or changed services” (Cap.5)
- ✓ la definizione di un cambiamento d'emergenza (emergency change) deve essere formalizzata e accettata dal cliente
- ✓ viene richiesto esplicitamente che i fornitori del servizio e le parti interessate prendano decisioni sull'accettazione delle richieste di cambiamento
- ✓ le prescrizioni sulla gestione dei cambiamenti che non hanno successo sono più complete

## • Contenuti – 9.3 Release and Deployment Management

- ✓ il processo supporta il “cliente e le parti interessate” piuttosto che il “business” generico
- ✓ in analogia con il change management, anche la definizione di un rilascio d'emergenza (emergency release) deve essere formalizzata e accettata dal cliente
- ✓ le indicazioni sull'accettazione del rilascio da parte del cliente e delle parti interessate sono più accurate, ad esempio non si richiede solo l'approvazione del piano ma anche dei criteri di accettazione
- ✓ viene richiesto in modo più esplicito di analizzare i rilasci che non hanno successo ed intraprendere di conseguenza azioni condivise
- ✓ viene richiesto esplicitamente di fornire informazioni al processo di change management per la valutazione dell'impatto dei cambiamenti sui rilasci ed i piani di avvio in esercizio

# Domande frequenti

- **Cosa succede per chi si è già certificato?**
  - Gli organismi di accreditamento e di certificazione stanno predisponendo le regole di transizione per le aziende già certificate e per le aziende che si accingevano a certificarsi rispetto alla edizione 2005
  - Generalmente viene concesso un periodo congruo (minimo un anno) di convivenza tra le due edizioni e di accompagnamento graduale alla transizione
- **Quando arriverò la ISO/IEC 20000-2 allineata con la ISO/IEC 20000-1:2011**
  - La norma è in fase di revisione avanzata, la pubblicazione è attesa entro la fine del 2011
- **Quando e se sarà disponibile la norma in italiano?**
  - UNINFO ha avviato l'inchiesta per verificare l'interesse alla traduzione; restate in contatto con itSMF Italia per aggiornamenti sull'argomento

# Q&A