

Care Colleghe, Cari Colleghi,

prosegue la nuova serie di Newsletter legata agli Schemi di Certificazione di AICQ SICEV. Questa volta la "pillola formativa" si riferisce alle novità dell'edizione 2011 dello standard ISO/IEC 20000-1, che mi ha messo a disposizione il collega e amico Silvano Ronchi, che in ambito AICQ SICEV, opera come Referente per lo Schema Sicurezza delle Informazioni. Troverete i Suoi riferimenti, in calce all'articolo, che Vi consentiranno di contattarlo qualora necessitate di chiarimenti e ulteriori informazioni.

Buona lettura e buon lavoro.

Roberto De Pari
Direttore AICQ SICEV

Know how in pillole:

Le novità dell'edizione 2011 dello standard ISO/IEC 20000-1 e le correlazioni con il "Framework" ITIL

PREMESSA

La nuova edizione della ISO/IEC 20000-1 è stata pubblicata il 12 Aprile 2011. Un gruppo di volontari itSMF ha già predisposto la traduzione in lingua Italiana ed l'ha sottoposta all'approvazione dell'UNI, ma al momento non è ancora stata rilasciata.

L'aggiornamento della norma evidenzia nuove opportunità per il suo utilizzo e permette una maggior integrazione con i Sistemi di Gestione basati sulle ISO 9001:2008 e ISO/IEC 27001:2005.

Ci sono, infatti, cambiamenti significativi alla struttura e formulazione dei requisiti che eliminano molte delle ambiguità di interpretazione che avevano provocato una certa confusione nella precedente versione del 2005. Nella precedente edizione infatti la norma nasceva come una diretta derivazione dello standard preparato dal BSI come BS 15000-1 e adottato dal Joint Technical Committee ISO/IEC JTC1 parallelamente con gli organismi ISO/IEC nazionali attraverso una "special fast track procedure" che, a favore della velocità di emissione, aveva rinunciato all'armonizzazione con le altre normative in materia di Sistemi di Gestione.

OBIETTIVI

Questa Newsletter si prefigge di mettere in evidenza, molto sommariamente, le principali differenze con la precedente versione della stessa norma e le novità introdotte permettendo così una più agevole comprensione delle eventuali modifiche da apportare ai Sistemi di Gestione per l'IT Service Management già realizzati ed offrendo una nuova visione per chi volesse invece iniziarne l'applicazione.

E'importante inoltre capire la relazione tra ISO/IEC 20000 e ITIL. I due sistemi sono collegati attraverso legami di spirito e di intenti, non di controllo. Entrambi servono a scopi diversi e sono quindi diversi in formato, struttura, stile e dettagli.

Nella Newsletter si cercherà comunque di offrire una tabella di mappatura di alto livello tra questi due mondi.

LE NOVITA' DELLA ISO/IEC 20000-1:2011

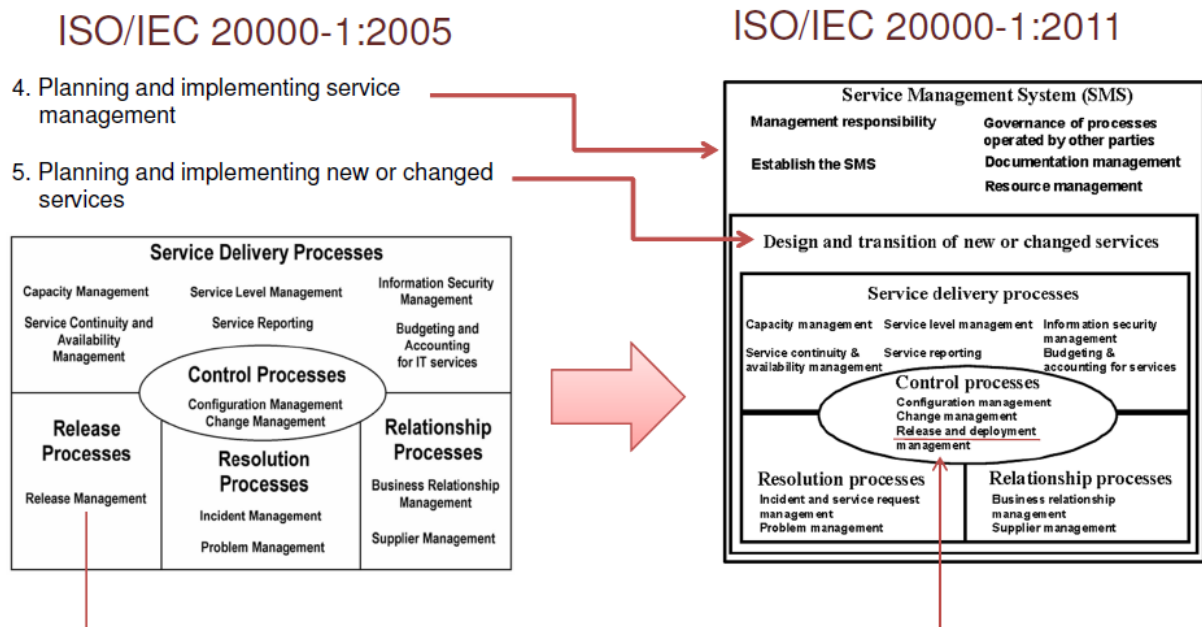
L'edizione 2005 si presenta parecchio cambiata nella struttura, allineandosi maggiormente alle altre normative relative ai Sistemi di Gestione.

Il cambiamento più significativo lo troviamo subito nello "Scope" in quanto si chiarisce inequivocabilmente che la norma si prefigge di trattare un Sistema di Gestione.

L'edizione 2005 dichiarava di avere come scopo di "definire i requisiti per un *service provider* al fine di erogare servizi gestiti e ad un livello accettabile per il Cliente".

L'edizione 2011 enuncia che "specifica i requisiti per un *service provider* per pianificare, definire, realizzare, far funzionare, monitorare, riesaminare, mantenere e migliorare un Sistema di Gestione per il Service Management (SMS)".

Una evidente novità è poi rappresentata dalla diversa visione dell'organizzazione dei processi, che ora sono tutti rappresentati come facente parte del SMS.



Anche se ancora non è stato raggiunto il completo allineamento con ITIL, questa nuova visione offre un migliore supporto per i *service provider* che già utilizzano il quadro *best practice* ITIL per aiutarli a raggiungere i requisiti della ISO/IEC 20000-1.

Ulteriori novità e modifiche da segnalare sono le seguenti:

- In generale la definizione dei requisiti risulta sempre più chiara. Anche se gli "shall" sono fondamentalmente gli stessi, i termini e le spiegazioni utilizzati sono molto più diretti e lasciano meno spazio per l'interpretazione.
- E' aumentata l'enfasi sul concetto del ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act) e si ribadisce che questa metodologia si applica sia al SMS sia ai servizi.
- E' stato molto migliorato l'allineamento con la ISO 9001 per Riesame della Direzione, Audit Interni, Azioni Correttive e Azioni Preventive.
- E' stato migliorato l'allineamento con la ISO/IEC 27001 per il processo di gestione della sicurezza delle informazioni.
- E' stato molto ampliato il capitolo termini e definizioni, che include ora più del doppio dei precedenti elementi.
- La sezione 4 ora è strutturata in maniera allineata con gli elementi di un Sistema di Gestione:
 - 4.1: Responsabilità della Direzione;
 - 4.2: Processi in outsourcing (capitolo ancora un po' anomalo in questa sezione, ma molto importante);
 - 4.3: Gestione della documentazione;

- 4.4: Gestione delle risorse;
- 4.5: il ciclo PDCA.
- Il Catalogo Servizi ora è chiaramente un documento obbligatorio.
- La sezione 5 è stata completamente riscritta e ristrutturata per allinearsi con il processo ITIL "Design and Transition of new or changed services".
- Le ulteriori sezioni, pur conservando la denominazione della edizione 2005, hanno tutte subito dei ritocchi, spesso per migliorarne la chiarezza, ma in qualche caso anche per specificare alcuni requisiti aggiuntivi.
- La Bibliografia è stata ovviamente aggiornata.

Sul web si possono trovare numerose tabelle che forniscono una correlazione dettagliata tra i contenuti della versione 2005 della ISO/IEC 20000-1 e quelli della versione 2011. La tabella ufficiale in lingua italiana è però ancora in preparazione in UNI.

RELAZIONE TRA ISO/IEC 20000-1:2011 E ITIL 2011

Il migliore allineamento raggiunto tra la norma ISO/IEC 20000-1:2005 e il framework ITIL, che pure è stato aggiornato nel 2011, favorisce senz'altro la visione della relazione dei processi aziendali con il Sistema di Gestione per il Service Management Service Management System – SMS).

Questo concetto rappresenta un fattore chiave per il successo di un servizio ed è fondamentale per capire che la norma opera a livello strategico, mentre le *best practices* ITIL operano a livello tattico.

Lo standard definisce ciò che è obbligatorio per un fornitore di servizi IT. I service provider possono ottenere la conformità allo standard senza utilizzare ITIL ma utilizzando altre metodologie o le proprie tecniche. Non vi sono quindi i riferimenti a ITIL all'interno dello standard ISO/IEC 20000-1. Il fornitore di servizi può utilizzare una combinazione di best practices generalmente accettate e la propria esperienza personale.

MAPPATURA DI MASSIMA ISO/IEC 20000-1:2011 Vs ITIL 2011

Può risultare utile tracciare una mappatura tra i processi definiti da ITIL e la nuova ISO/IEC 20000-1:2011. Altre mappature potrebbero essere eseguite con altri framework, quali ad esempio COBIT, CMMI-SVC, ecc, ma non sono oggetto di questa Newsletter.

Non essendo ancora disponibile la versione ufficiale in lingua Italiana, si preferisce lasciare la dizione in inglese anche per i punti della ISO/IEC 20000-1.

Punto della ISO/IEC 20000-1:2011	Fasi del ciclo di vita ITIL	Processi ITIL – le modifiche relative alla edizione 2011 di ITIL sono indicati in <i>grassetto corsivo</i>
4 – Service management system general requirements	Service Strategy	<i>Strategy management for IT services</i>
4.1 – management responsibility 4.5.4.3 – management review 5 – design and transition of new or changed services	Service Strategy	Service portfolio management
4 – Service management system general requirements 6.5 – Capacity management 7.1 – Business relationship management	Service Strategy	Demand management

Punto della ISO/IEC 20000-1:2011	Fasi del ciclo di vita ITIL	Processi ITIL – le modifiche relative alla edizione 2011 di ITIL sono indicati in <i>grassetto corsivo</i>
4.1.2 – Service management policy 4.5 – Establish and improve the SMS	Continual Service Improvement	7-step improvement process
4.3 – Documentation management 9.3 – Configuration management	Service Transition	Knowledge management
4.6.4 – Monitor and review the SMS 6.2 – service reporting as well as all other clauses	Continual Service Improvement	Service measurement (<i>an activity and not a process</i>)
5 – Design and transition of new or changed services	Service Transition <i>Service Design</i>	Transition planning and support <i>Design coordination</i>
5 – Design and transition of new or changed services 9.2 – Change management 9.3 – Release and deployment management	Service Transition	Service validation and testing <i>Change evaluation</i>
6.1 – Service level management	Service Design	Service level management Service catalogue management
6.2 – Service reporting	Continual Service Improvement	Service reporting (<i>an activity and not a process</i>) <i>Other aspects of service reporting are within many of the ITIL processes e.g. service level management</i>
6.3 – Service continuity and availability management	Service Design	Availability management IT service continuity management
6.3 – service continuity and availability management 6.5 – capacity management	Service Operation	Event management
6.4 – Budgeting and accounting for services	Service Strategy	<i>Financial management for IT services</i>
6.5 – Capacity management	Service Design	Capacity management
6.6 – Information security management	Service Design	Information security management
6.6 – Information security management 6.3 – Service continuity and availability management 8.1 – Incident and service request management	Service Operation	Access management
7.1 – Business relationship management	Service Strategy	<i>Business relationship management</i>
7.2 – Supplier management	Service Design	Supplier management
8.1 – Incident and service request management	Service Operation	Incident management Request fulfilment
8.2 – Problem management	Service Operation	Problem management

Punto della ISO/IEC 20000-1:2011	Fasi del ciclo di vita ITIL	Processi ITIL – le modifiche relative alla edizione 2011 di ITIL sono indicati in <i>grassetto corsivo</i>
9.1 – Configuration management	Service Transition	Service asset and configuration management
9.2 – Change management ⁵ – Design and transition of new or changed services	Service Transition	Change management
9.3 – Release and deployment management	Service Transition	Release and deployment management

Tabella redatta da Lynda Cooper, ITIL Master, ISO/IEC 20000-1 project editor – APMG International

COSA SUCCEDDE ORA PER LA CERTIFICAZIONE?

Accredia, nella sua comunicazione DC2012UTN028 del 29/02/2012, ha definito le tempistiche e le modalità per la transizione alla nuova edizione della norma.

- **Per le organizzazioni in possesso di certificazioni rilasciate a fronte della ISO/IEC 20000-1:2005:**
E' permesso agli organismi di certificazione accreditati di svolgere verifiche ispettive a fronte della ISO/IEC 20000-1:2005 fino al 1 giugno 2013.
- **Per le nuove certificazioni a fronte della ISO/IEC 20000-1:2011:**
Le nuove certificazioni dovranno essere svolte a fronte della ISO/IEC 20000-1:2011 a partire dal 1 giugno 2012.

LA GUIDA ISO/IEC 20000-2 E' ALLINEATA ALLA EDIZIONE 2011 della 20000-1?

La risposta a questo quesito è positiva. Il documento di ISO/IEC 20000-2:2005 è già stato aggiornato e la nuova revisione ISO/IEC 20000-2:2012 è stata rilasciata ufficialmente il 14 febbraio 2012.

Silvano Ronchi
 Referente AICQ SICEV per gli schemi IT Service Management e Sicurezza delle Informazioni.
silvanoronchi@gmail.com