



Newsletter
Febbraio 2019

La nuova ISO/IEC 20000-1:2018 per un Sistema di Gestione dei Servizi

Care Colleghe e Colleghi,

Vi trasmettiamo la Newsletter di **Febbraio** dal titolo **La nuova ISO/IEC 20000-1:2018 per un Sistema di Gestione dei Servizi**. Questa “pillola formativa” ci è stata messa a disposizione da Attilio Rampazzo, Referente per lo Schema di Certificazione “IT-Service Management” e ci aiuterà a comprendere meglio la nuova ISO/IEC 20000-1 relativa ai Sistemi di Gestione dei Servizi.

Buona lettura!

Direttore AICQ SICEV

Know how in pillole

A settembre 2018 è stata pubblicata la nuova versione della ISO/IEC 20000-1 dal titolo *Service Management System Requirements*. Il rispetto dei suoi requisiti da parte di una Organizzazione che eroga servizi può essere utilizzato per la certificazione.

Nell'ambiente aziendale attuale, caratterizzato da una certa dinamicità, la modalità di erogazione dei servizi è in continua evoluzione e presenta nuove opportunità e sfide per il business. Come fornitori di servizi, è importante assicurarsi che l'Organizzazione fornisca servizi appropriati che si adattino e si allineino agli obiettivi di business.

Come altre norme relative ai Sistemi di Gestione, anche la ISO/IEC 20000 è stata emessa nel 2002 come norma nazionale britannica con la sigla BS 15000. La finalità della stessa era quella di poter essere utilizzata da una Organizzazione per dichiarare, in sostanza, la propria conformità con ITIL v2.

Nel 2005, la BS 15000 (divisa in due parti: requisiti e linee guida) fu recepita a livello internazionale come ISO/IEC 20000-1 e ISO/IEC 20000-2. La modifica più significativa rispetto alla BS 15000 è stata l'aggiunta di un capitolo dedicato ai nuovi servizi o alle modifiche di quelli esistenti.

Successivamente, tra il 2011 e il 2012, sono stati pubblicati gli aggiornamenti della ISO/IEC 20000-1 e della ISO/IEC 20000-2 attualmente ancora utilizzate. Tali aggiornamenti non sono stati particolarmente significativi (anche se alcune parti sono state completamente riscritte).



Nel corso degli anni, la norma è stata arricchita nei contenuti. E' stata prevista la parte terza con la definizione dell'ambito di applicabilità della ISO/IEC 20000-1, utile e importante per definire il campo di applicazione del Sistema di Gestione (SMS), e la sesta per gli Organismi che intendono offrire servizi di certificazione in conformità alla ISO/IEC 20000-1. Al momento, è stato pubblicato l'aggiornamento della sola parte 1 della ISO/IEC 20000.

La nuova ISO/IEC 20000-1:2018 è tuttavia quella che riporta i cambiamenti più significativi.

La norma è stata modificata sulla base della *High Level Structure* (HLS), ossia secondo il medesimo Schema seguito dalle altre norme sui Sistemi di Gestione, con l'introduzione dei requisiti relativi al contesto e alla valutazione del rischio del Sistema di Gestione.

I requisiti propri della ISO/IEC 20000-1 sono quasi tutti riportati nel capitolo 8 dedicato alle attività operative. Questo ricalca quanto già fatto, per esempio, per la ISO 22301 emessa nel 2012 concernente la continuità operativa.

La nuova versione della ISO/IEC 20000-1 introduce elementi di ITIL v3 (oggi è in vigore ITIL 2011, molto simile alla versione 3) ed, in particolare, il *service portfolio* e la gestione della domanda (*demand management*).

Sono stati riorganizzati completamente i requisiti per i nuovi servizi e per le modifiche riprendendo la terminologia di ITIL v3 e ITIL 2011, che sono riportati nel paragrafo relativo alla "progettazione e transizione dei servizi". Questi requisiti sono stati introdotti per trattare i cambiamenti significativi nei servizi, visto che il processo di gestione dei cambiamenti (*change management*) è, secondo alcune interpretazioni, dedicato a cambiamenti di tipo minore. Questo approccio, in realtà, non è mai stato completamente chiarito dalla norma (era infatti necessario conoscere le ragioni di alcune scelte operate dal ISO/IEC JTC 1 SC 7).

Un'ulteriore modifica significativa riguarda i fornitori. La nuova versione della ISO/IEC 20000-1, infatti, distingue tra più tipologie di fornitori: fornitori esterni, fornitori interni e clienti che agiscono come fornitori.

L'aggiornamento della ISO/IEC 20000-1 alla terza versione mira a fornire un insieme di requisiti utili alle Organizzazioni al fine di fornire servizi coerenti e solidi che rispondano alle reali e mutevoli esigenze degli utenti finali.

Quali sono i vantaggi previsti dalla nuova norma ISO/IEC 20000-1: 2018?

- **Realizzare un Sistema di Gestione dei Servizi utile al miglioramento continuo della propria attività.**
Lo standard aggiornato garantirà che la gestione dei servizi sia integrata ed allineata con le strategie aziendali dell'Organizzazione. Questo orientamento strategico consentirà di ottimizzare le prestazioni del Sistema di Gestione dei Servizi (SMS), rendendolo più efficace per tutte le parti interessate.
- **Leadership**
Un maggiore coinvolgimento del *team* nel Sistema di Gestione da parte della *leadership* garantirà all'intera Organizzazione di comprendere i requisiti di Gestione dei Servizi, motivando così l'intero *team* per il raggiungimento dei propri obiettivi e di quelli dell'Organizzazione.



- **Minore documentazione prescrittiva**

I *feedback* ottenuti hanno indicato che lo standard attuale potrebbe essere troppo prescrittivo circa la documentazione e le procedure. L'aggiornamento fornirà una maggiore flessibilità, rendendo più semplice l'applicazione dello stesso a qualsiasi Sistema di Gestione dei Servizi.

- **Maggiore attenzione alla domanda e alla comprensione**

Incorporare domanda e conoscenza è una novità dello standard che può essere applicato alla Gestione dei Servizi dell'intera organizzazione oltre a quello specifico dell'IT.

- **Chiarezza nella gestione dei fornitori**

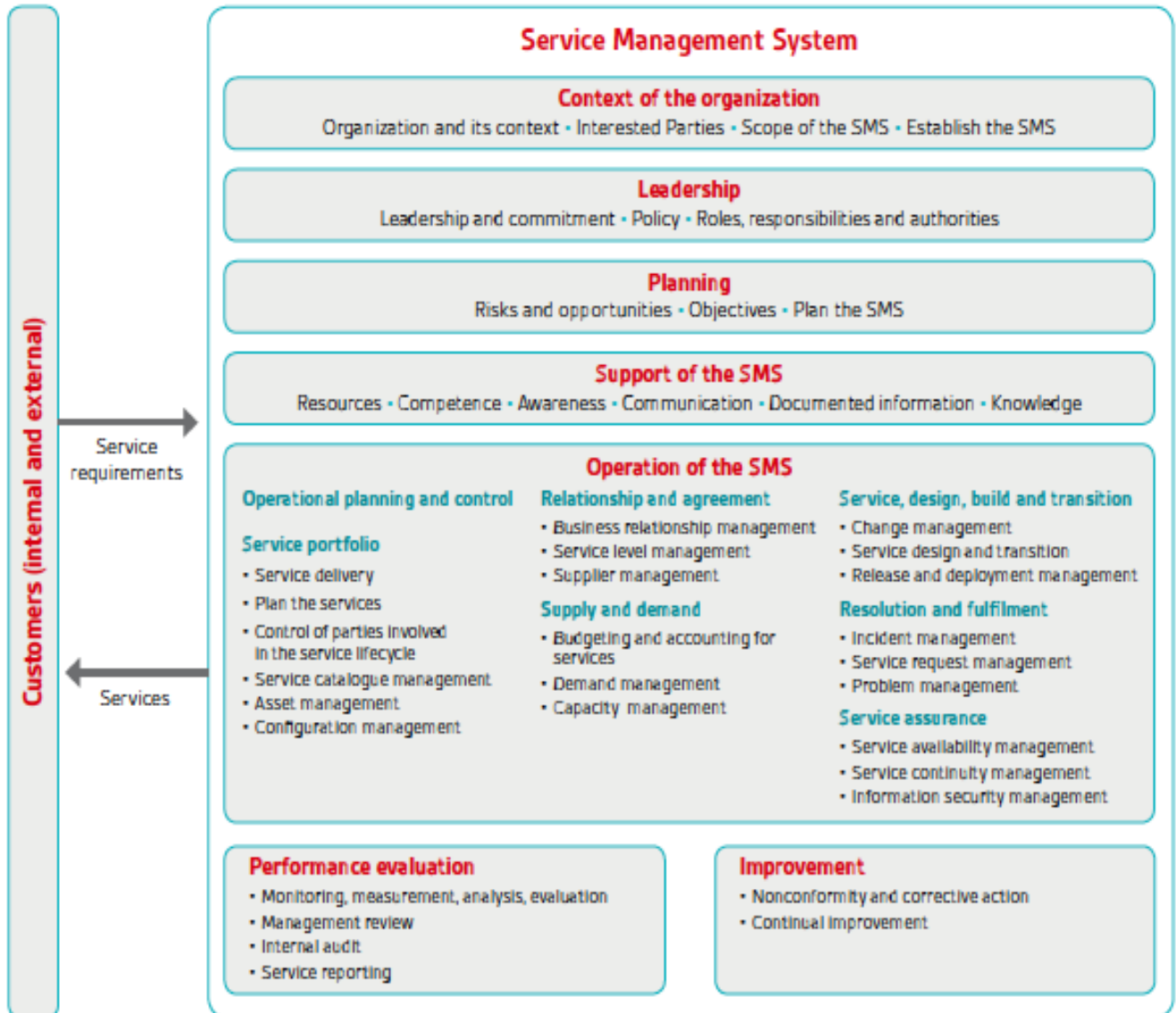
L'aggiornamento fornirà parametri più chiari sulla gestione dei fornitori, aiutando ad integrare approcci più efficaci per migliorare le relazioni e l'efficienza di tutti i soggetti coinvolti. Sono contemplati due tipologie di fornitori: esterni ed interni.

- **Un approccio integrato**

Adottare la nuova Struttura di Alto Livello (HLS), applicabile a tutti i nuovi standard dei Sistemi di Gestione ISO, significa che sarà molto più semplice integrare i Sistemi di Gestione tra loro.



Figura 1: Sistema di Gestione dei Servizi (SMS). Rappresentazione più dettagliata rispetto alla versione precedente, perché molti dei processi sono stati separati e alcuni aggiunti.





Di seguito si propongono due tabelle per una mappatura tra i requisiti di ISO/IEC 20000-1:2011 e ISO / IEC 20000-1: 2018. La mappatura è stata predisposta solo a scopo di guida e come aiuto per studiare ulteriormente il grado di corrispondenza tra le due versioni e i diversi modi in cui esprimono i requisiti. Le tabelle riportano i titoli dei capitoli delle due norme nella versione originale in inglese

Tabella 1: Riferimento incrociato dei requisiti da ISO/IEC 20000-1:2011 a ISO/IEC 20000-1:2018

ISO/IEC 20000-1:2011		ISO/IEC 20000-1:2018	
4.1	Management responsibility	5	Leadership
4.1.1	Management commitment	4.4	Service management system
		5.1	Leadership and commitment
		6.1	Actions to address risks and opportunities
		6.2.1	Establish objectives
		7.3	Awareness
4.1.2	Service management policy	5.2	Policy
		7.3	Awareness
4.1.3	Authority, responsibility and communication	5.3	Organizational roles, responsibilities and authorities
		7.4	Communication
4.1.4	Management representative	4.2	Understanding the needs and expectations of interested parties
		5.3	Organizational roles, responsibilities and authorities
		8.1	Operational planning and control
		8.2.2	Plan the services
		8.2.5	Asset management
4.2	Governance of processes operated by other parties	8.2.3	Control of parties involved in the service lifecycle
		8.1	Operational planning and control
4.3	Documentation management	7.5	Documented information
4.3.1	Establish and maintain documents	7.5.1	General
		7.5.4	Service management system documented information
4.3.2	Control of documents	7.5.2	Creating and updating documented information
		7.5.3	Control of documented information
4.3.3	Control of records	7.5.3	Control of documented information
4.4	Resource management	7.1	Resources
		7.2	Competence
4.4.1	Provision of resources	7.1	Resources
4.4.2	Human resources	7.2	Competence



ISO/IEC 20000-1:2011		ISO/IEC 20000-1:2018	
		7.3	Awareness
4.5	Establish and improve the SMS	4	Context of the organization
		6	Planning
		8	Operation of the service management system
		9	Performance evaluation
		10	Improvement
4.5.1	Define scope	4.3	Determining the scope of the service management system
4.5.2	Plan the SMS (Plan)	6.1	Actions to address risks and opportunities
		6.3	Plan the service management system
4.5.3	Implement and operate the SMS (Do)	4.4	Service management system
		8.1	Operational planning and control
		8.2.1	Service delivery
4.5.4	Monitor and review the SMS (Check)	9	Performance evaluation
4.5.4.1	General	9.1	Monitoring, measurement, analysis and evaluation
		9.2	Internal audit
		9.3	Management review
4.5.4.2	Internal audit	9.2	Internal audit
		10.1	Nonconformity and corrective action
4.5.4.3	Management review	9.3	Management review
4.5.5	Maintain and improve the SMS (Act)	10	Improvement
4.5.5.1	General	10.1	Nonconformity and corrective action
		10.2	Continual improvement
4.5.5.2	Management of improvements	10.2	Continual improvement
5	Design and transition of new or changed services	8.5.2	Service design and transition
5.1	General	8.5.1.2	Change management initiation
5.2	Plan new or changed services	8.2.2	Plan the services
		8.2.3	Control of parties involved in the service lifecycle
		8.5.2.1	Plan new or changed services
5.3	Design and development of new or changed services	8.5.2.2	Design
		8.5.2.3	Build and transition
5.4	Transition of new or changed services	8.5.2.3	Build and transition
6	Service delivery processes	8	Operation of the service management system
6.1	Service level management	8.3.3	Service level management
		8.2.4	Service catalogue management
		8.3.4.2	Management of internal suppliers



ISO/IEC 20000-1:2011		ISO/IEC 20000-1:2018	
			and customers acting as a supplier
6.2	Service reporting	8.3.2	Business relationship management
		8.3.3	Service level management
		8.5.2.3	Build and transition
		8.6.1	Incident management
		8.7.2	Service continuity management
		9.2.2	Internal audit
		9.4	Service reporting
		10.1.2	Nonconformity and corrective action
6.3	Service continuity and availability management	8.7.1	Service availability management
		8.7.2	Service continuity management
6.3.1	Service continuity and availability requirements	8.7.2	Service continuity management
6.3.2	Service continuity and availability plans	8.5.1.3	Change management activities
		8.7.1	Service availability management
6.3.3	Service continuity and availability monitoring and testing	8.7.2	Service continuity management
6.4	Budgeting and accounting for services	8.4.1	Budgeting and accounting for services
6.5	Capacity management	8.4.2	Demand management
		8.4.3	Capacity management
6.6	Information security management	8.7.3	Information security management
6.6.1	Information security policy	6.1	Actions to address risks and opportunities
		8.7.3.1	Information security policy
6.6.2	Information security controls	8.7.3.2	Information security controls
6.6.3	Information security changes and incidents	8.5.1.3	Change management activities
		8.7.3.3	Information security incidents
7	Relationship processes	8.3	Relationship and agreement
7.1	Business relationship management	4.2	Understanding the needs and expectations of interested parties
		8.3.2	Business relationship management
7.2	Supplier management	8.3.1	Relationship and agreement, General
		8.3.4.1	Management of external suppliers
8	Resolution processes	8.6	Resolution and fulfilment
8.1	Incident and service request management	8.6.1	Incident management
		8.6.2	Service request management
8.2	Problem management	8.6.3	Problem management
9	Control processes	8.2.6	Configuration management
		8.5	Service design, build and transition
9.1	Configuration management	8.2.6	Configuration management



ISO/IEC 20000-1:2011		ISO/IEC 20000-1:2018	
		8.5.3	Release and deployment management
9.2	Change management	8.1	Operational planning and control
		8.5.1.1	Change management policy
		8.5.1.2	Change management initiation
		8.5.1.3	Change management activities
9.3	Release and deployment management	8.5.1.3	Change management activities
		8.5.3	Release and deployment management

Tabella 2:

Riferimento incrociato dei requisiti dalla ISO/IEC 20000-1:2018 alla ISO/IEC 20000-1:2011

Valida per il controllo della "retro compatibilità" tra Sistemi nuovi e vecchi. Se si sta progettando un nuovo Sistema di Gestione dei Servizi e si deve capire in che modo il Sistema potrebbe essere compatibile con altre versioni precedenti (ad esempio su altri siti, altrove in un gruppo aziendale o catena di approvvigionamento, ecc.).

ISO/IEC 20000-1:2018		ISO/IEC 20000-1:2011	
4	Context of the organization	4.1	Management responsibility
		4.5.1	Define scope
		4.5.2	Plan the SMS (Plan)
		7.1	Business relationship management
4.1	Understanding the organization and its context		New clause
4.2	Understanding the needs and expectations of interested parties	4.1.4	Management representative
		7.1	Business relationship management
4.3	Determining the scope of the service management system	4.5.1	Define scope
4.4	Service management system	4.1.1	Management commitment
		4.5.3	Implement and operate the SMS (Do)
5	Leadership	4.1	Management responsibility
5.1	Leadership and commitment	4.1.1	Management commitment
5.2	Policy	4.1.2	Service management policy
5.2.1	Establishing the service management policy	4.1.2	Service management policy
5.2.2	Communicating the service management policy	4.1.2	Service management policy
5.3	Organizational responsibilities and authorities	4.1.3	Authority, responsibility and communication
		4.1.4	Management representative
6	Planning	4.1.1	Management commitment
		4.5.2	Plan the SMS (Plan)
		6.6.1	Information security policy



ISO/IEC 20000-1:2018		ISO/IEC 20000-1:2011	
6.1	Actions to address risk and opportunities	4.1.1	Management commitment
		4.5.2	Plan the SMS (Plan)
		6.6.1	Information security policy
6.2	Service management objectives and planning to achieve them	4.1.1	Management commitment
6.2.1	Establish objectives	4.1.1	Management commitment
6.2.2	Plan to achieve objectives		New clause
6.3	Plan the service management system	4.5.2	Plan the SMS (Plan)
7	Support of the service management system	4.1	Management responsibility
		4.3	Documentation management
		4.4	Resource management
7.1	Resources	4.4.1	Provision of resources
7.2	Competence	4.4.2	Leadership
7.3	Awareness	4.1.1	Management commitment
		4.1.2	Service management policy
		4.4.2	Human resource
7.4	Communication	4.1.3	Authority, responsibility and communication
7.5	Documented information	4.3	Documentation management
7.5.1	General	4.3.1	Establish and maintain documents
7.5.2	Creating and updating documented information	4.3.2	Control of documents
7.5.3	Control of documented information	4.3.2	Control of documents
		4.3.3	Control of records
7.5.4	Service management system documented information	4.3.1	Establish and maintain documents
7.6	Knowledge		New clause
8	Operation	4	Service management system general requirements
		5	Design and transition of new or changed services
		6	Service delivery processes
		7	Relationship processes
		8	Resolution processes
		9	Control processes
8.1	Operational planning and control	4.1.4	Management representative
		4.2	Governance of processes operated by other parties
		4.5.3	Implement and operate the SMS (Do)
		9.2	Change management



ISO/IEC 20000-1:2018		ISO/IEC 20000-1:2011	
8.2	Service portfolio	4.1.4	Management representative
		4.2	Governance of processes operated by other parties
		4.5.3	Implement and operate the SMS (Do)
		5.2	Plan new or changed services
		6.1	Service level management
		9.1	Configuration management
8.2.1	Service delivery	4.5.3	Implement and operate the SMS (Do)
8.2.2	Plan the services	4.1.4	Management representative
		5.2	Plan new or changed services
8.2.3	Control of parties involved in the service lifecycle	4.2	Governance of processes operated by other parties
		5.2	Plan new or changed services
8.2.4	Service catalogue management	6.1	Service level management
8.2.5	Asset management	4.1.4	Management representative
8.2.6	Configuration management	9.1	Configuration management
8.3	Relationship and agreement	6.1	Service level management
		6.2	Service reporting
		7	Relationship processes
8.3.1	General	7.2	Supplier management
8.3.2	Business relationship management	6.2	Service reporting
		7.1	Business relationship management
8.3.3	Service level management	6.1	Service level management
		6.2	Service reporting
8.3.4	Supplier management	6.1	Service level management
		7.2	Supplier management
8.3.4.1	Management of external suppliers	7.2	Supplier management
8.3.4.2	Management of internal suppliers and customers acting as a supplier	6.1	Service level management
8.4	Supply and demand	6.4	Budgeting and accounting for services
		6.5	Capacity management
8.4.1	Budgeting and accounting for services	6.4	Budgeting and accounting for services
8.4.2	Demand management	6.5	Capacity management
8.4.3	Capacity management	6.5	Capacity management
8.5	Service design, build and transition	5	Design and transition of new or changed services
		9	Control processes
8.5.1	Change management	5.1	Design and transition of new or changed services, General



ISO/IEC 20000-1:2018		ISO/IEC 20000-1:2011	
		6.3	Service continuity and availability management
		6.6	Information security management
		9.2	Change management
8.5.1.1	Change management policy	9.2	Change management
8.5.1.2	Change management initiation	5.1	Design and transition of new or changed services, General
		9.2	Change management
8.5.1.3	Change management activities	6.3.2	Service continuity and availability plans
		6.3.3	Service continuity and availability monitoring and testing
		9.2	Change management
		9.3	Release and deployment management
8.5.2	Service design and transition	5	Design and transition of new or changed services
		6.2	Service reporting
8.5.2.1	Plan new or changed services	5.2	Plan new or changed services
8.5.2.2	Design	5.3	Design and development of new or changed services
8.5.2.3	Build and transition	5.3	Design and development of new or changed services
		5.4	Transition of new or changed services
		6.2	Service reporting
8.5.3	Release and deployment management	9.1	Configuration management
		9.3	Release and deployment management
8.6	Resolution and fulfilment	8.1	Incident and service request management
		8.2	Problem management
8.6.1	Incident management	6.2	Service reporting
		8.1	Incident and service request management
8.6.2	Service request management	8.1	Incident and service request management
8.6.3	Problem management	8.2	Problem management
8.7	Service assurance	6.3	Service continuity and availability management
		6.6	Information security management
8.7.1	Service availability management	6.3	Service continuity and availability management
8.7.2	Service continuity management	6.2	Service reporting
		6.3	Service continuity and availability management
8.7.3	Information security management	6.6	Information security management
8.7.3.1	Information security policy	6.6.1	Information security policy
8.7.3.2	Information security controls	6.6.2	Information security controls
8.7.3.3	Information security incidents	6.6.3	Information security changes and incidents
9	Performance evaluation	4.5.4	Monitor and review the SMS (Check)



ISO/IEC 20000-1:2018		ISO/IEC 20000-1:2011	
		6.2	Service reporting
9.1	Monitoring, measurement, analysis and evaluation	4.5.4.1	Monitor and review the SMS (Check), General
9.2	Internal audit	4.5.4.1	Monitor and review the SMS (Check), General
		4.5.4.2	Internal audit
		6.2	Service reporting
9.3	Management review	4.5.4.1	Monitor and review the SMS (Check), General
		4.5.4.3	Management review
9.4	Service reporting	6.2	Service reporting
10	Improvement	4.5.5	Maintain and improve the SMS (Act)
10.1	Nonconformity and corrective action	4.5.4.2	Internal audit
		4.5.5.1	Maintain and improve the SMS (Act), General
		6.2	Service reporting
10.2	Continual improvement	4.5.5.1	Maintain and improve the SMS (Act), General
		4.5.5.2	Management of improvements

PERIODO DI TRANSIZIONE



Settembre 2018 - Inizio dei tre anni di transizione fino a fine settembre 2021 - Pubblicazione nuova ISO 20000-1

Lo standard ISO/IEC 20001-1:2018 è stato pubblicato il 29 settembre 2018 e sostituisce l'edizione del 2011. La data di inizio del periodo di transizione è il 30 settembre 2018.

In un recente documento ACCREDIA sulla transizione è previsto che l'edizione 2011 cesserà di essere valida dopo tre anni a partire dalla sopracitata data.

Tutti i certificati ISO/IEC 20000-1:2011 cesseranno di essere validi dopo il 29 settembre 2021. Nessun certificato rilasciato secondo la versione del 2011 avrà validità oltre questa data.

I certificati secondo la nuova ISO/IEC 20000-1:2018 potranno essere emessi solo dopo che l'Organismo di Certificazione otterrà l'accreditamento specifico per fornire la certificazione rispetto allo standard modificato. Una volta ottenuto l'accreditamento necessario, sarà possibile per l'Organizzazione sottoporsi ad un audit di transizione.

Un audit di transizione può essere eseguito in occasione di qualsiasi audit programmato durante il periodo di transizione di 3 anni. Si noti tuttavia che IAF (*International Accreditation Forum*) ha deciso che 18 mesi dopo la data di inizio della transizione (vale a dire 29 marzo 2020), tutti gli audit iniziali



e quelli di ricertificazione dovranno essere conformi alla versione 2018 della norma. È quindi importante pianificare per tempo le attività per l'osservanza dei nuovi requisiti previsti e, di conseguenza, l'audit di transizione. Nel caso durante un audit già programmato si voglia effettuare l'audit di transizione, sarà necessario prevedere un tempo di verifica supplementare poiché, oltre alle consuete attività di audit, l'auditor dovrà valutare se i nuovi requisiti modificati nell'ambito di ISO/IEC 20000-1:2018 sono stati adeguatamente affrontati ed attuati in modo efficace.

Al fine di predisporre una transizione efficace, si consiglia di iniziare ad esaminare i cambiamenti il prima possibile, prendendo in considerazione questi brevi consigli:

- iniziare a familiarizzare con i requisiti della nuova norma ed identificare eventuali lacune che possono esistere tra tali requisiti e gli attuali Sistemi e procedure;
- pianificare l'effettiva attuazione di tutte le modifiche richieste (comprese eventuali modifiche o aggiornamenti al Sistema di Gestione);
- pensare a favorire e divulgare una formazione e una consapevolezza adeguata al personale interessato.

A cura di

Attilio Rampazzo AICQ SICEV - Referente Di Schema ITSM



www.aicqsicev.it
info@aicqsicev.it
+39 0266713425

