Corso di Amministrazione di Sistema
Parte II – ISO 20000

Francesco Clabot

Responsabile erogazione servizi tecnici

francesco.clabot@netcom-srl.it

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

- Overview -

Introduzione

CAPIRE LA QUALITÀ

Esistono molte definizioni di “qualità” ma la ISO 9000 (sulla quale la ISO 20000 si basa) recita:

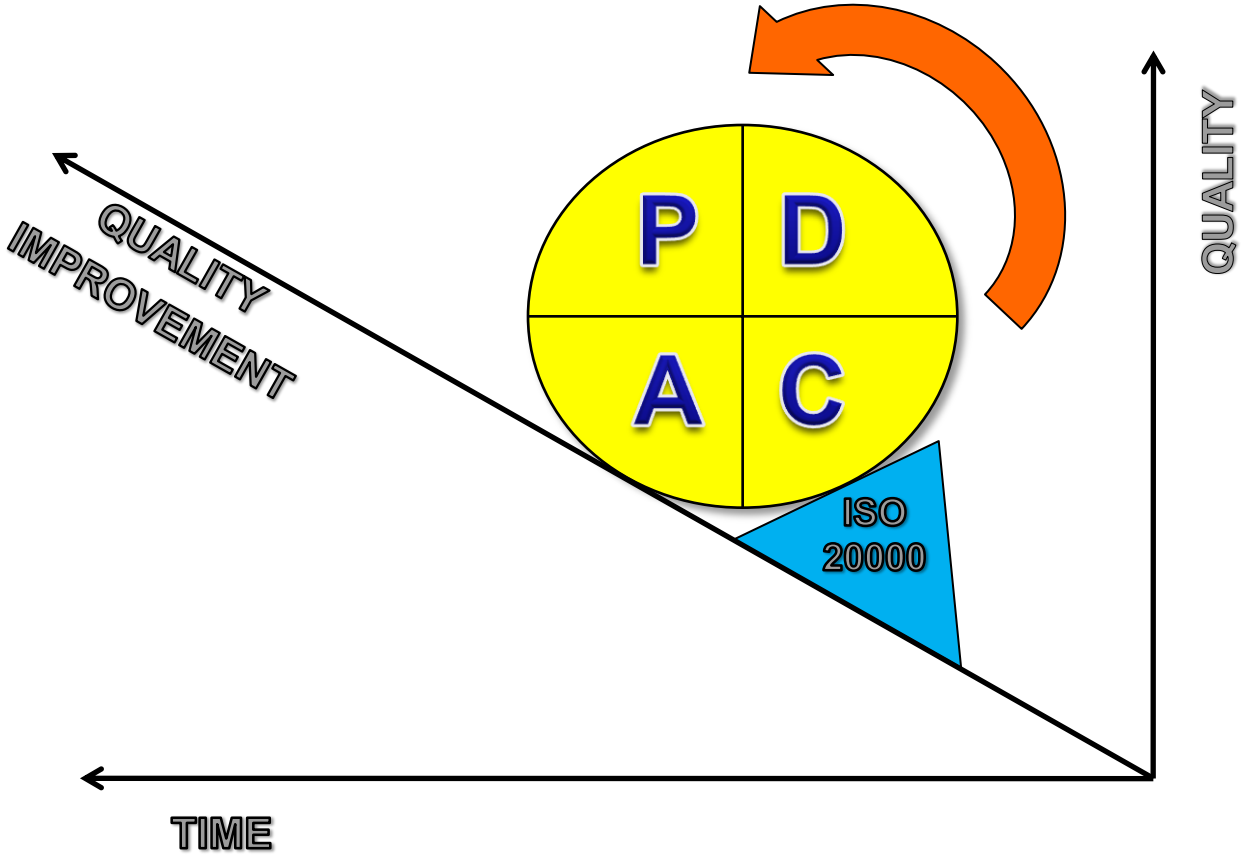
We can speak of quality when all those features of a product (or service) which are required by the customer are being delivered to the customer

Introduzione

Quality Management then means what the organization does to ensure that its products or services satisfy the customer's quality requirements and comply with any regulations applicable to those products or services

Per il dipartimento IT, la gestione della qualità comporta la comprensione della "business perspective" sulla qualità e sul valore, assicurando che il servizio sia progettato e gestito per incontrare tali specifiche.

Introduzione



Il ciclo di qualità,
o ciclo di Deming,
o PDCA

Introduzione

Il rapido crescere dell'importanza dell'IT nel mondo industriale degli anni '80, ha reso evidente al necessità di modelli, metodi e strumenti dedicati alla tematica.

Sempre negli anni '80, l'IT Service Management cresceva e nasceva l'IT Infrastructure Library (ITIL).

IT Service Quality Management deve assicurare che le informazioni siano affidabili e protette (reliable and safe). Non è possibile fare crescere una organizzazione se le informazioni su cui si basano le decisioni sono incomplete o inaccurate.

La gestione delle informazioni

La “gestione delle informazioni” è il primo elemento per il quale la qualità deve essere assicurata, in quanto necessaria a tutti gli altri processi ed allo sviluppo aziendale.

Per i motivi di cui sopra, i sistemi di gestione della qualità sono tutti fortemente interconnessi l’un l’altro. Una azienda certificata ISO 20000, ad esempio, avrà processi e funzioni certificabili ISO 9000 o ISO 27000.

ISO 9000

Gli 8 principi ISO 9000 per la gestione della qualità

ISO 9000

Customer focus: Le organizzazioni dipendono dai propri clienti
Leadership: garantisce per l'organizzazione unità di intenti e direzione
Involvement of people: permette di usare le loro capacità a beneficio dell'azienda
Process approach: il risultato desiderato può essere raggiunto più facilmente quando attività e risorse correlate sono gestite a mezzo processo
Continual improvement: il continuo aggiornamento del sistema di gestione della qualità è necessario al fine di accrescere le performance dell'organizzazione e la soddisfazione dei clienti.

ISO 9000

Factual approach to decision-making: le decisioni finali sono basate sull'analisi dei dati e delle informazioni
Mutually beneficial supplier relationships: una organizzazione ed i suoi fornitori sono interdipendenti, ed una relazione mutuamente conveniente aumenta la possibilità per entrambi di creare valore
System approach to management: un approccio sistematico punta ad identificare, capire e gestire relazioni fra i processi e di gestire questi come un sistema

Il sistema di gestione

Un **sistema di gestione della qualità** è il modo in cui una organizzazione lavora, il modo in cui una organizzazione gestisce il suo business.

Definisce il modo con il quale una organizzazione gestisce la qualità dei suoi prodotti e/o servizi.

ISO 20000:2005 descrive i fondamenti del sistema di gestione della qualità e ne definisce i relativi termini.

Cosa è un servizio?

Caratteristiche di un servizio:

- I servizi sono altamente intangibili, non fisici
- I servizi sono prodotti e consumanti nello stesso momento
- I servizi sono molto variabili, in quanto prodotti si da macchine, ma anche da persone
- L'utilizzatore prende parte nella produzione del servizio
- La soddisfazione è soggettiva, il servizio può essere giudicato solo dopo il suo delivery

Introduzione

ISO/IEC **20000:2005** è il primo standard internazionale per la Gestione dei Servizi Informatici.

Rappresenta uno strumento di riferimento per l'organizzazione dei servizi informatici che mira al miglioramento dell'erogazione/fruizione dei servizi IT, ponendosi come obiettivo il raggiungimento della massima qualità dei servizi erogati e un massimo contenimento di costi.

Storia

Lo standard ISO 20000, recepito nel dicembre 2005 come standard internazionale per l'"IT Service Management", nasce dall'evoluzione del British Standard BS 15000, mantenendo l'obiettivo di riflettere le linee guida delle best practice contenute nel framework ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

Il contenuto dello standard è tale comunque da poter supportare altri framework e approcci (MOF | Microsoft Operational Framework,...)

Storia

Lo standard ISO 20000, attraverso le evoluzioni seguite alla pubblicazione nel 2002 della prima release del predecessore BS 15000, ha visto una migliore armonizzazione dei processi, inglobando anche il noto paradigma Plan-Do-Check-Act (PDCA).

Struttura

ISO 20000 si articola in due parti:

- ISO 20000-1 ('parte 1: specification') è la specifica formale, lo standard vero e proprio che contiene le disposizioni (SHALL) da rispettare per essere certificati
- ISO 20000-2 ('parte 2: code of practice') che fornisce linee guida e indicazioni su come è possibile soddisfare le disposizioni contenute nella parte 1; adottare tali practice non è obbligatorio, ma suggerito (SHOULD)

Struttura

- ISO 20000-1 ('parte 1: specification') è la specifica formale, contiene una lista di controlli a cui una organizzazione deve (“shall/must”) essere aderente per fornire dei servizi di gestione ad una qualità accettabile per i suoi clienti e potersi certificare.

Struttura

È costituita dalle seguenti sezioni:

- Ambito
- Termini & definizioni
- Pianificare ed implementare la gestione dei servizi
- Requisiti per un sistema di gestione
- Pianificare ed implementare servizi nuovi o modificati
- Service Delivery Process
- Relationship Processes
- Control Processes
- Resolution Processes
- Release Process.

Struttura

ISO 20000-2 ('parte 2: code of practice') descrive le best practice per i processi di gestione dei servizi IT presentati nell'ISO 20000 -1.

Contiene linee guida e suggerimenti che dovrebbero ("should") essere messi in pratica dalle organizzazioni e risulta particolarmente utile a quelle organizzazioni che desiderano prepararsi per essere certificate ISO 20000 o pianificano miglioramenti del servizio.

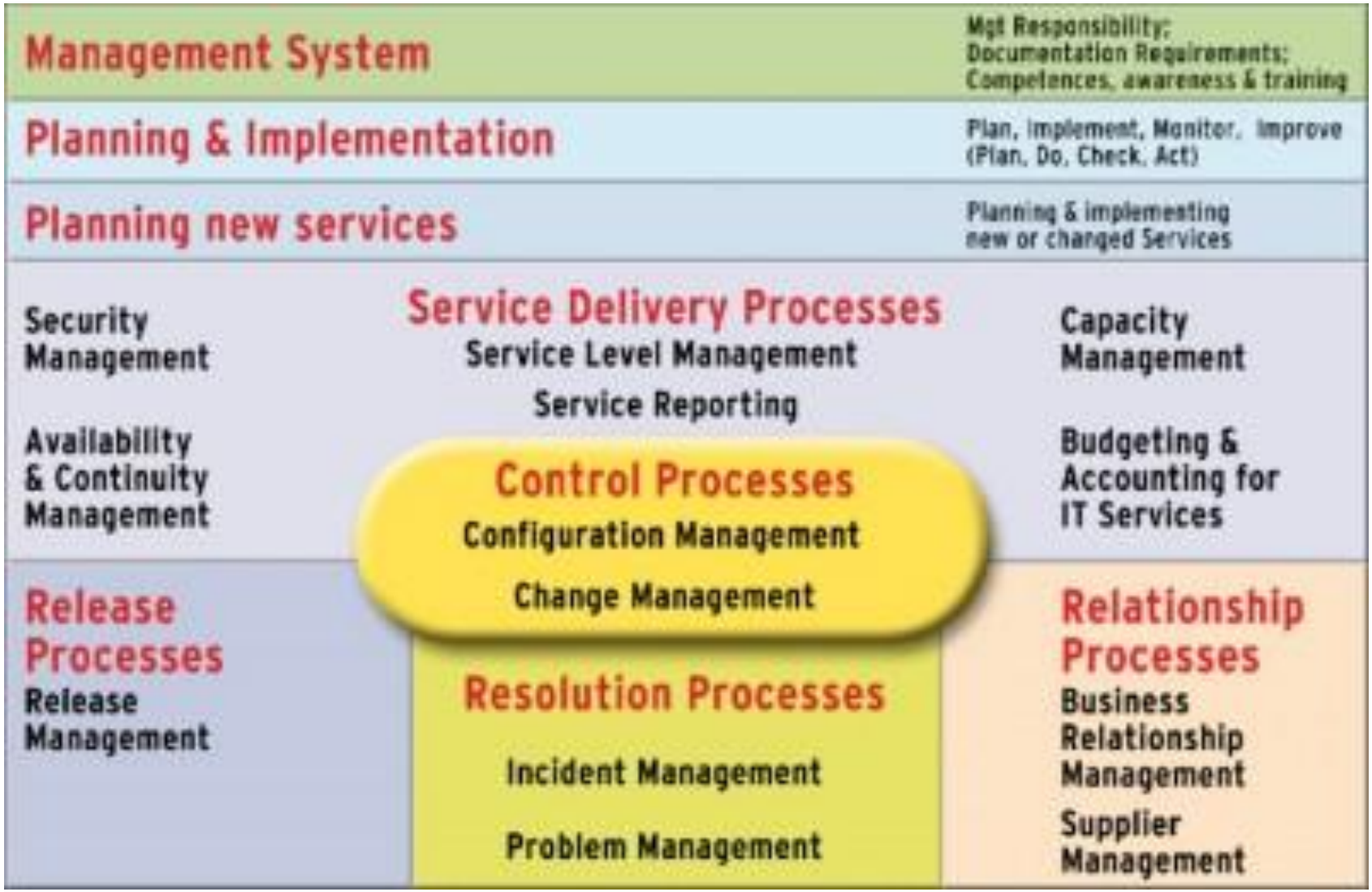
Comprende le medesime sezioni della 'parte 1' ad eccezione dei requisiti per un sistema di gestione in quanto nessun requisito viene imposto dalla 'parte 2'.

A chi è destinata?

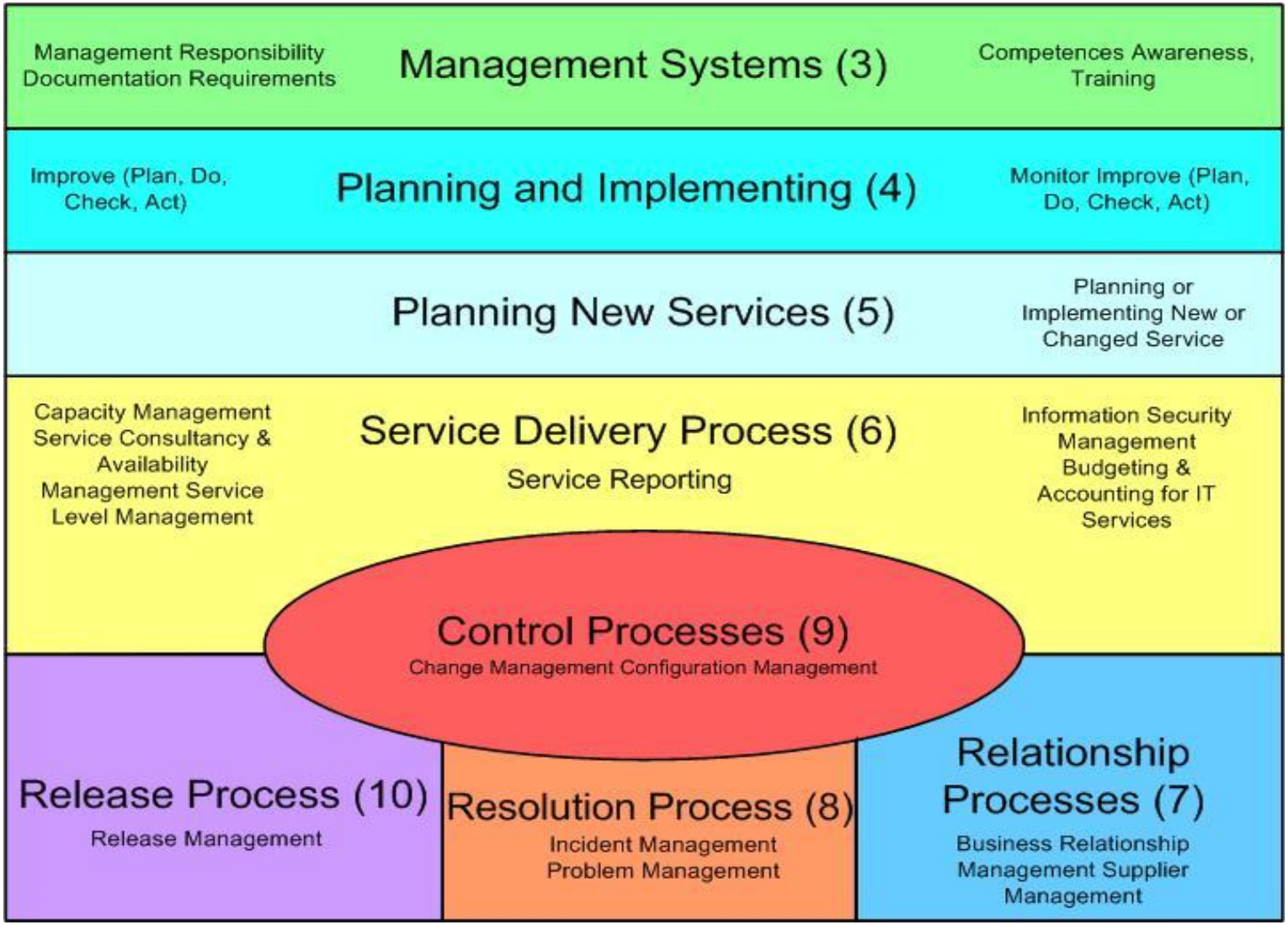
- Tutte le organizzazioni, siano esse di grandi o piccole dimensioni, sono potenzialmente interessate in ISO/IEC 20000, un riferimento riconosciuto ed indipendente in grado di testimoniare la qualità dei servizi IT erogati
- La certificazione non si applica alla strumentazione (tool)
- E' particolarmente adatta ai fornitori di servizi "infrastrutturali" (ambienti di elaborazione, gestione middleware, network)
- Nel mondo applicativo, la certificazione non è centrale per chi sviluppa software, ma più per chi eroga servizi di manutenzione applicativa e/o di disponibilità di piattaforma applicative (ASP)

I gruppi di processi

ISO/IEC 20000



I gruppi di processi



I gruppi di processi

I gruppi di processi

Management Process

Management System

- Copre le seguenti aree:
  - Responsabilità di gestione
  - Requisiti sulla documentazione
  - Gestione documenti
  - Competenze, consapevolezza, formazione
- Un sub-set della norma ISO 9001

Planning and implementing Service Management

- Ciclo di Deming (Plan-Do-Check-Act)

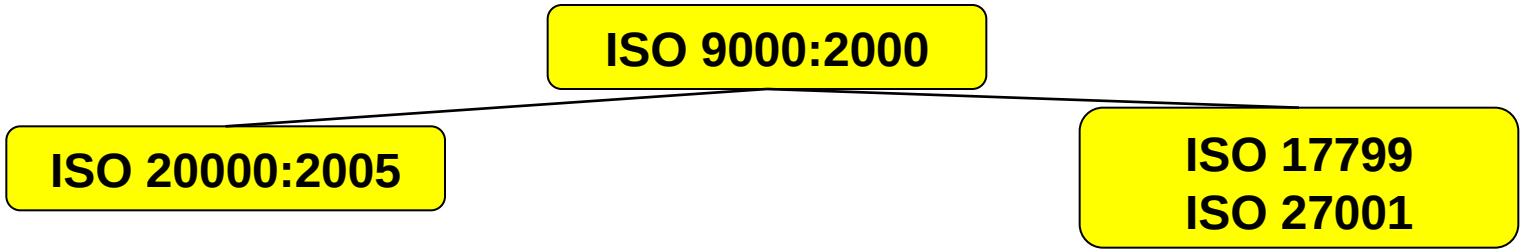
Planning and Implementing new/changed Services

I gruppi di processi

ITIL Process

ISO 20000 set of Processes	ISO20000 Process	ITILv2 Process
Service Delivery Processes	Service Level Management	Service Level Management
	Service Reporting	
	Availability and Service Continuity Management	Availability Management
		Service Continuity Management
	Budgeting and Accounting for IT Services	Financial Management for IT Services
	Capacity Management	Capacity Management
	Information Security Management	Security Management (non in Service Delivery book)
Relationship Processes	Business Relationship Management	
	Supplier Management	
Control Processes	Change Management	Change Management
	Configuration Management	Configuration Management
Resolution Processes		Service Desk
	Incident Management	Incident Management
	Problem Management	Problem Management
Release Processes	Release Management	Release Management

Gli altri standard ISO



- La certificazione ISO9001 garantisce già buona parte dei requisiti ISO/IEC 20000 relativi alla gestione del sistema qualità
- La certificazione ISO17799/ISO27001 include già gli aspetti di sicurezza di ISO/IEC 20000 (sono un subset, cui la 20000 rimanda)
- Aree di processo già certificate da altri standard (ISO9001:2000, ISO27001) potrebbero non richiedere un re-audit

Relazioni tra ISO 20000 e ITIL

Ambito di certificazione

“Eligibility and scoping”

- Le prime domande a cui rispondere nel cammino verso la certificazione

Criteri per determinare il diritto alla certificazione (“eligibility”)

- Dimostrare di avere “management control” di tutti i processi ISO 20000

Scoping guidelines

- Definizione di uno Scoping statement
- Esempi da www.isoiec20000certification.com

Registered Certification Bodies (RCB)

- Entità indipendenti da società di consulting
- Hanno ricevuto training specifico (ISO20000 Auditor)
- Aggiungono valore all'Organizzazione oggetto di certificazione, mantenendo la qualità del processo di certificazione
- Accreditation organization per l'Italia è Sincert