

ISO/IEC 20000, COME EVOLVE LO STANDARD

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.

La struttura

Pubblicazioni del 2005

- ISO/IEC 20000-1:2005. Parte 1: Specifiche ("Specification"): la parte formale della norma. Indica i requisiti del modello che un'organizzazione deve rispettare e dimostrare di soddisfare per l'eventuale certificazione.
- ISO/IEC 20000-2:2005. Parte 2: Codice di pratiche ("Code of practice") – Contiene la descrizione delle best practice per la gestione dei servizi informatici e le linee guida per la loro adozione. Inoltre fornisce 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.

Pubblicazioni successive

- ISO/IEC 20000-3:2009. Parte 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1, fornisce indicazioni sulla definizione del campo di applicazione, l'applicabilità e la dimostrazione di conformità per i fornitori di servizi volti a soddisfare i requisiti della norma ISO/IEC 20000-1, o per coloro che stanno pianificando il miglioramento dei servizi e che intendono utilizzare la ISO/IEC 20000 come un obiettivo di business.
- ISO/IEC 20000-4:2010. Parte 4: Process reference model, lo scopo è facilitare lo sviluppo di un modello di valutazione dei processi secondo i principi della norma ISO/IEC 15504. La ISO/IEC 15504-1 descrive i concetti e la terminologia utilizzata per la valutazione di processo, la ISO/IEC 15504-2 descrive i requisiti per lo svolgimento di una valutazione e una scala di misurazione per valutare le capacità di processo (capability).
- ISO/IEC 20000-5:2010. Parte 5: Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1, è un piano di attuazione che fornisce orientamenti ai fornitori di servizi su come implementare un sistema di gestione dei servizi per soddisfare i requisiti della norma ISO/IEC 20000-1, o per coloro che stanno pianificando il miglioramento dei servizi e che intendono utilizzare la norma ISO/IEC 20000 come un obiettivo di business. Potrebbe anche essere utile ai fornitori di servizi di consulenza per comprendere come raggiungere al meglio i requisiti della norma ISO/IEC 20000-1.

Dalla nascita a oggi

Lo standard ISO/IEC 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).

Nel dicembre del 2005 attraverso un percorso di standardizzazione accelerata ("fast track") viene pubblicata la prima release dell'ISO/IEC 20000 (ISO/IEC 20000-1:2005 e ISO/IEC 20000-2:2005).

Di recente è stato avviato un processo di revisione della ISO/IEC 20000-1:2005 e si prevede a breve la pubblicazione della nuova versione, la ISO/IEC 20000-1:2011.

ISO/IEC 20000, COME EVOLVE LO STANDARD

Intervista al Dr. Antonio Coletta



Antonio Coletta ha ottenuto il Bachelor of Science in Computer Science nel 1976 presso il Trinity College dell'Università di Toronto (Canada). Dal 1991 al 1998 ha svolto attività di ricerca presso il Parco Scientifico Tecnopolis nell'area della qualità dei sistemi informatici. Collabora come Lead Auditor con l'organismo internazionale di certificazione dei Sistemi Qualità Det Norske Veritas dal 1995 e con l'organismo di certificazione del personale CEPAS in qualità di Commissario d'esame e di valutatore di corsi nell'ambito dei servizi IT (ISO/IEC 20000). E' consulente direzionale per la qualità presso organizzazioni nazionali e internazionali in diversi settori industriali. Già Presidente della INT-ACS, è

attualmente' membro e Vice-Presidente del Management Board di INT-RSA . E' membro del Business Planning Group del Sottocomitato Tecnico ISO/IEC JTC1 SC7 - Software and System Engineering, del Consiglio Direttivo del Comitato Qualità del Software e dei Servizi IT dell'AICQ e del Comitato di Valutazione dell'itSMF Italia.

Quali esigenze hanno determinato la decisione di revisionare la versione ISO/IEC 20000-1:2005?

La necessità di revisionare la norma pubblicata nel 2005 è nata contestualmente all'approvazione della stessa tramite un processo di fast-tracking che ha portato a promuovere a norma ISO quella che in precedenza era una norma solo britannica (BS 15000). Nel passaggio da British Standard a ISO la norma ha subito lievi modifiche per eliminare i riferimenti nazionali oltre a qualche piccolo aggiustamento terminologico. Tuttavia la condizione posta da ISO è stata che si avviasse subito una revisione della stessa per:

- Armonizzare il suo contenuto con altre norme dell'ingegneria del software e dei sistemi gestiti dal comitato ISO/IEC JTC1 SC7 (<http://www.jtc1-sc7.org/> - nella cui giurisdizione ricade la ISO/IEC 20000)
- Rafforzare l'impostazione della norma come specifica di requisiti per un sistema di gestione e quindi creare un maggior allineamento con altri sistemi di gestione come la ISO 9001 e la ISO/IEC 27001.

Quali erano gli obiettivi che volevate raggiungere con la nuova stesura dello standard? Quali di questi sono stati raggiunti?

Oltre agli obiettivi già citati che erano stati formalizzati al momento dell'approvazione dell'edizione 2005, l'Italia si è impegnata affinché la norma **coprissi meglio il ciclo di vita del servizio**. Infatti, l'edizione 2005 è molto incentrata sulla gestione dell'erogazione del servizio con una scarsa copertura (quasi nulla) delle fasi di progettazione e sviluppo del servizio. Questo obiettivo ha trovato non poche resistenze da parte dei rappresentanti britannici che volevano mantenere il taglio precedente nonostante la loro dichiarata volontà di allineare la nuova edizione a ITIL V3 la cui novità è stata proprio la strutturazione di un ciclo di vita del servizio comprensivo di una fase di progettazione.

In definitiva, la nuova edizione fa qualche passo avanti in questa direzione. Il capitolo che prima s'intitolava "Planning and implementing new or changed services" adesso si chiama "Design and transition of new or changed services" specificando che un servizio, prima di essere erogato deve essere progettato e i risultati della progettazione devono soddisfare i requisiti del servizio.

Per quanto concerne l'armonizzazione con altri standard dell'ingegneria del software e dei sistemi è da segnalare la definizione in una nuova parte dello standard (parte 4) di un Process Reference Model utile per consentire un assessment della capability dei processi di gestione dei servizi IT secondo il framework SPICE (ISO/IEC 15504).

Infine si è voluto migliorare l'allineamento con altri sistemi di gestione e in particolare con la ISO 9001. Per processi comuni quali la gestione dei documenti, la gestione delle risorse, gli audit interni, eccetera, la terminologia e il testo della nuova edizione è del tutto simile se non identico a quello della ISO 9001. Ciò favorirà le organizzazioni che intendono implementare un'integrazione tra sistemi di gestione.

Quali sono le novità?

Le novità sono riassunte nella parte introduttiva della ISO/IEC 20000-1 e riguardano:

- maggior allineamento con la ISO 9001;
- maggior allineamento con la ISO/IEC 27001;
- maggior allineamento con le best practice di ITIL V3;
- modifiche alla terminologia per riflettere l'uso internazionale;
- aggiunta di numerose nuove definizioni, modifiche ad alcune definizioni esistenti ed eliminazione di due definizioni (change record e service desk);
- introduzione del termine "service management system";
- integrazione tra le precedenti clausole 3 e 4 per unire in una clausola tutti i requisiti per la gestione del sistema;
- chiarimento sul governo dei processi in outsourcing;
- chiarimenti sui requisiti per la definizione dell'ambito di applicazione;
- chiarimenti sul fatto che il ciclo PDCA riguarda il sistema di gestione, compresi i suoi processi e i servizi;
- introduzione di nuovi requisiti per la progettazione e la transizione di servizi nuovi o modificati.

Il capitolo 5 della versione 2005 riguardante l'implementazione di servizi nuovi o modificati era sempre fonte di ambiguità e d'interpretazioni riduttive. La parola "implementing" era spesso

interpretata come progettazione e sviluppo del servizio ma leggendo attentamente i requisiti di quel capitolo si scopre che non riguarda per niente questa fase del ciclo di vita ma solo il passaggio in esercizio ovvero la fase di transition. Ora è molto chiaro che il fornitore di servizi deve assicurare la progettazione e lo sviluppo di servizi conformi ai requisiti prima di mettere in esercizio un servizio.

L'altra grossa novità è che la norma si è ampliata ed è adesso composta di 5 parti e non più due.

Esse sono:

ISO/IEC 20000-1 - Service management systems requirements. Ad oggi è stato approvato il FDIS - Final Draft International Standard - e la pubblicazione ufficiale è attesa a breve, al massimo entro il primo quarto dell'anno.

ISO/IEC 20000-2 - Guidance on the application of service management systems (in fase Committee Draft)

ISO/IEC TR 20000-3:2009 - Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1

ISO/IEC TR 20000-4:2010 - Process Reference Model for ISO/IEC 20000-1

ISO/IECTR20000-5:2010- Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1

Per quanto riguarda la parte 3, questa nasce da un'esigenza di guidare l'organizzazione nella definizione dell'ambito di applicazione del sistema di gestione. La parte 4, come già accennato, riformula la definizione dei processi della parte 1 secondo le regole della ISO/IEC 15504-2 (SPICE) al fine di consentire la valutazione del loro livello di capability. Infine la parte 5 è una guida interessante per quelle organizzazioni che vogliono implementare il sistema di gestione dei servizi IT con gradualità. Viene proposto un piano di attuazione del sistema in 3 fasi collocando i vari processi nelle diverse fasi.

Com'è stato revisionato il tema del miglioramento continuo?

La precedente versione, oltre alle azioni correttive e preventive, prevedeva per diversi processi un

requisito conclusivo che recitava: “Actions for improvement identified during this process shall be recorded and provide input into a plan for improving the service”. Lo scopo era di usare le “lessons learned” nell’attuazione dei singoli processi come input al miglioramento continuo.

La nuova edizione ha mantenuto questa impostazione ma ha anche chiarito che il miglioramento continuo riguarda: il sistema di gestione, i processi del sistema di gestione e i servizi stessi.

Infine, sempre sul miglioramento continuo la struttura del ciclo PDCA adesso presenta un allineamento con la struttura PDCA della ISO/IEC 27001.

Che cosa cambia per le organizzazioni certificate secondo la vecchia release? Quali azioni dovranno intraprendere?

Quest’aspetto [certificazione] non lo decide il comitato che ha preparato la nuova edizione e di cui faccio parte, ma è di competenza degli organismi di accreditamento (ITSMF e Accredia in Italia). Queste due organizzazioni definiranno con quali modalità e con quale tempistica si dovrà attuare il passaggio del certificato dalla vecchia norma alla nuova.

In base ad esperienze precedenti e vista l’entità delle modifiche dovrebbero essere concessi alle organizzazioni tempi di migrazione non inferiori ad un anno dalla pubblicazione della nuova edizione.

Per quanto riguarda gli aspetti operativi di migrazione del sistema di gestione, le organizzazioni già certificate dovranno analizzare i requisiti nuovi o modificati e procedere a un adeguamento compatibile con i tempi indicati dagli organismi di certificazione.

In sintesi quali sono i vantaggi e quali i punti su cui a suo parere si deve ancora lavorare?

Dal punto di vista del fornitore del servizio il vantaggio più rilevante è l’armonizzazione con la ISO 9001 e con la ISO/IEC 27001. Per loro è adesso più facile implementare sistemi di gestione integrati.

Dal punto di vista dei clienti, è importante sapere che quando una azienda ottiene una certificazione rispetto a questa norma, la stessa ha dovuto dimostrare di gestire secondo best practice riconosciute in campo internazionale, non solo l’erogazione del servizio ma anche la sua progettazione.

Per quanto concerne i punti su cui lavorare ancora, i temi rimangono gli stessi. I requisiti per la progettazione e lo sviluppo del servizio devono allinearsi con quelli del capitolo 7 (Realizzazione del prodotto) della ISO 9001 che, per assurdo sono più stringenti. I requisiti riferiti a processi comuni dei diversi sistemi di gestione devono essere identici in tutte le norme e a tale proposito è in corso un progetto ISO per l’attuazione di un testo standardizzato che già dovrebbe essere utilizzato per la nuova edizione della ISO/IEC 27001 attualmente in preparazione. Infine, è ancora molta la confusione su come definire l’ambito di applicazione (scope) del sistema di gestione e sull’applicabilità o meno della norma nelle organizzazioni che si collocano in una filiera (supply chain). La parte 3 dovrebbe chiarire meglio non solo l’applicabilità della norma ai sub-fornitori del fornitore del servizio ma anche l’interpretazione dei vari punti della norma quando applicata dai subfornitori.