



Qualification Program in IT Service Management according to ISO/IEC 20000

Cesare Gallotti

Milano, 23 gennaio 2009

Agenda

- Presentazione
- Le norme della serie ISO/IEC 20000
- L'IT Service Management secondo le ISO/IEC 20000
- Le certificazioni professionali ISO/IEC 20000



www.cesaregallotti.it





Presentazione

Cesare Gallotti

- Da 10 anni mi occupo di consulenza e di auditing nell'ambito dell'Information Technology
- Lead Auditor ISO 9001:2008 (IRCA) e ISO/IEC 20000-1:2005 (itSMF)
- Certificato ITIL Foundation con Exin e partecipante ai pilot per i 10 esami ITIL Intermediate
- Partecipante alla localizzazione degli esami Exin ISO/IEC 20000 Intermediate
- Docente ITIL (Exin) e ISO/IEC 20000 (itSMF)
- Partecipante ai lavori del comitato ISO/IEC JTC1/SC7



Le norme della serie ISO/IEC 20000

Standard verificabili e Linee guida

- Standard verificabile: uno standard con specifiche rispetto alle quali può essere condotto un audit da parte di personale indipendente
 - > La ISO/IEC 20000-1 è uno standard verificabile: tutti i suoi requisiti devono essere messi in opera per dichiarare la propria conformità allo standard.
- Linee guida: manuali o raccolte di best practices disponibili per una loro selezione al fine di raggiungere un certo obiettivo
 - > La ISO/IEC 20000-2 e ITIL sono "linee guida" e per questo possono presentare più approcci da seguire per l'ITSMS, anche tra loro non completamente coerenti
 - > Per questo motivo, non è corretto dichiarare una conformità rispetto a queste linee guida.



ISO/IEC 20000-1 e ISO/IEC 20000-2

- La ISO/IEC 20000-1 presenta i *requisiti* (usa il verbo "shall") o *specifiche* di un ITSMS affinché possa essere certificato.
- La ISO/IEC 20000-2 è una *linea guida* (*Code of practice*, usa il verbo "should") che riporta gli stessi punti della 20000-1 e li approfondisce. È una sorta di manuale o di linea guida che presenta delle *best practices*, selezionabili e applicabili dalle aziende.
- Tutte e due le norme, pubblicate sempre contemporaneamente, hanno origine da ITIL e furono originariamente sviluppate dal BSI.

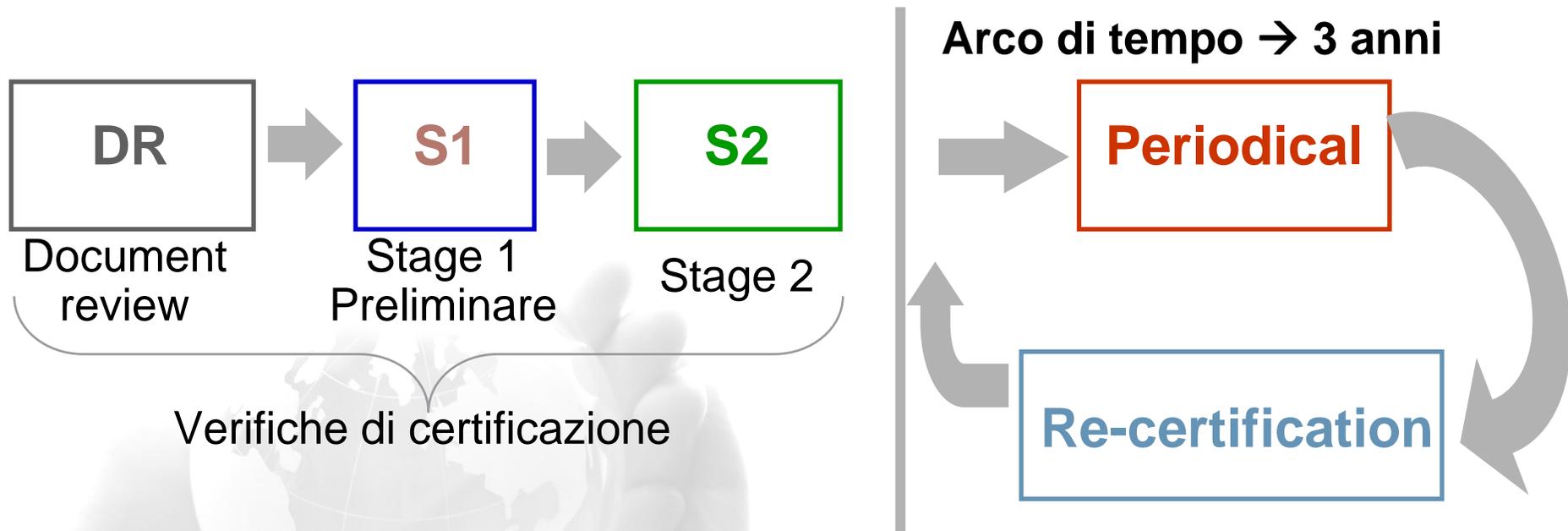
Cronologia

- 1980s: ITILv1
- 1995: BSI PD0005 "Code of practice for IT service management"
- 1998: BSI PD0005 "Code of practice for IT service management"
- 2000: ITILv2
- 2000: BS 15000:2000 "Specification for IT service management"
- 2002: BS 15000-1:2002 "IT service management. Specification for service management"
- 2003: BS 15000-2:2003 "IT service management. Code of practice for service management"
- 2005: ISO/IEC 20000-1:2005 "Information technology. Service management. Specification"
- 2005: ISO/IEC 20000-2:2005 "Information technology. Service management. Code of practice"

Altre norme correlate

- Le norme della serie ISO/IEC 20000 sono orientate alla certificazione.
- Per questo sono correlate alle norme che regolano gli audit e le certificazioni, in particolare alla ISO/IEC 19011 (“Linee guida per gli audit”)
- Altre norme sono in corso di sviluppo:
 - > ISO/IEC 20000-3: Guidance for the scoping and applicability of ISO/IEC 20000-1
 - > ISO/IEC 20000-4: Process Reference Model
 - > ISO/IEC 20000-5: Incremental conformity based on ISO/IEC 20000
- Inoltre sono disponibili linee guida del BSI numerate BIP0030-BIP0039

L'iter di certificazione



- Un certificato dura generalmente 3 anni.
- Verifiche periodiche sono necessarie (almeno una all'anno) per dare confidenza del mantenimento della conformità ai requisiti.
- La ISO/IEC 17021:2006 richiede che le verifiche “di certificazione” vengano condotte in almeno due stages.



L'IT Service Management
secondo le ISO/IEC 20000

IT Service

- Le ISO/IEC 20000-1 e 20000-2 trattano degli IT Service Management System
- Un Servizio IT è un mezzo per dare valore ai clienti, senza che essi si prendano in carico i costi e i rischi specifici della sua gestione. Esso si basa sull'uso dell'informatica.
- Esempi di Servizi IT:
 - > gestione del servizio di e-mail
 - > desktop management
 - > hosting
 - > Web Banking offerto da una banca
 - > Application Management
- Un servizio IT è fornito a uno o più clienti da parte di un IT Service Provider.

IT Service Management System

- Un Sistema di Gestione dei Servizi IT è un insieme di elementi tra loro correlati e interagenti (Process, People, Products, Partners) per stabilire politiche e obiettivi e per conseguire tali obiettivi con riferimento alla gestione di servizi IT, dal loro concepimento al loro ritiro.
- Un servizio IT è composto da persone, processi e tecnologie e dovrebbe essere definito in un service level agreement.
- IT Service Management System, ITSMS.



Chi dovrebbe realizzare un ITSMS

Chi deve offrire servizi a potenziali clienti

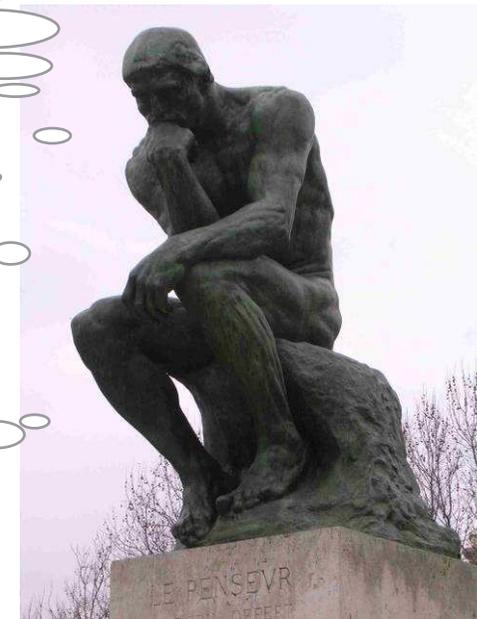
Chi vuole confrontare la propria gestione con altri

Chi vuole avere un approccio coerente alla gestione dei servizi IT

Chi vuole dimostrare la propria capacità di fornire servizi

Chi vuole avere una valutazione di parte terza per l'ITSMS

Chi vuole migliorare i propri servizi



Le principali finalità di un ITSMS

Dare e mantenere la qualità dei servizi IT

Fornire uno schema per il controllo, l'efficienza e il miglioramento

Avere gruppi ben organizzati e coordinati

Avere un approccio ai processi integrato

Favorire l'interazione delle persone, dei processi, della tecnologia e delle informazioni

Disporre di un metodo di risk management

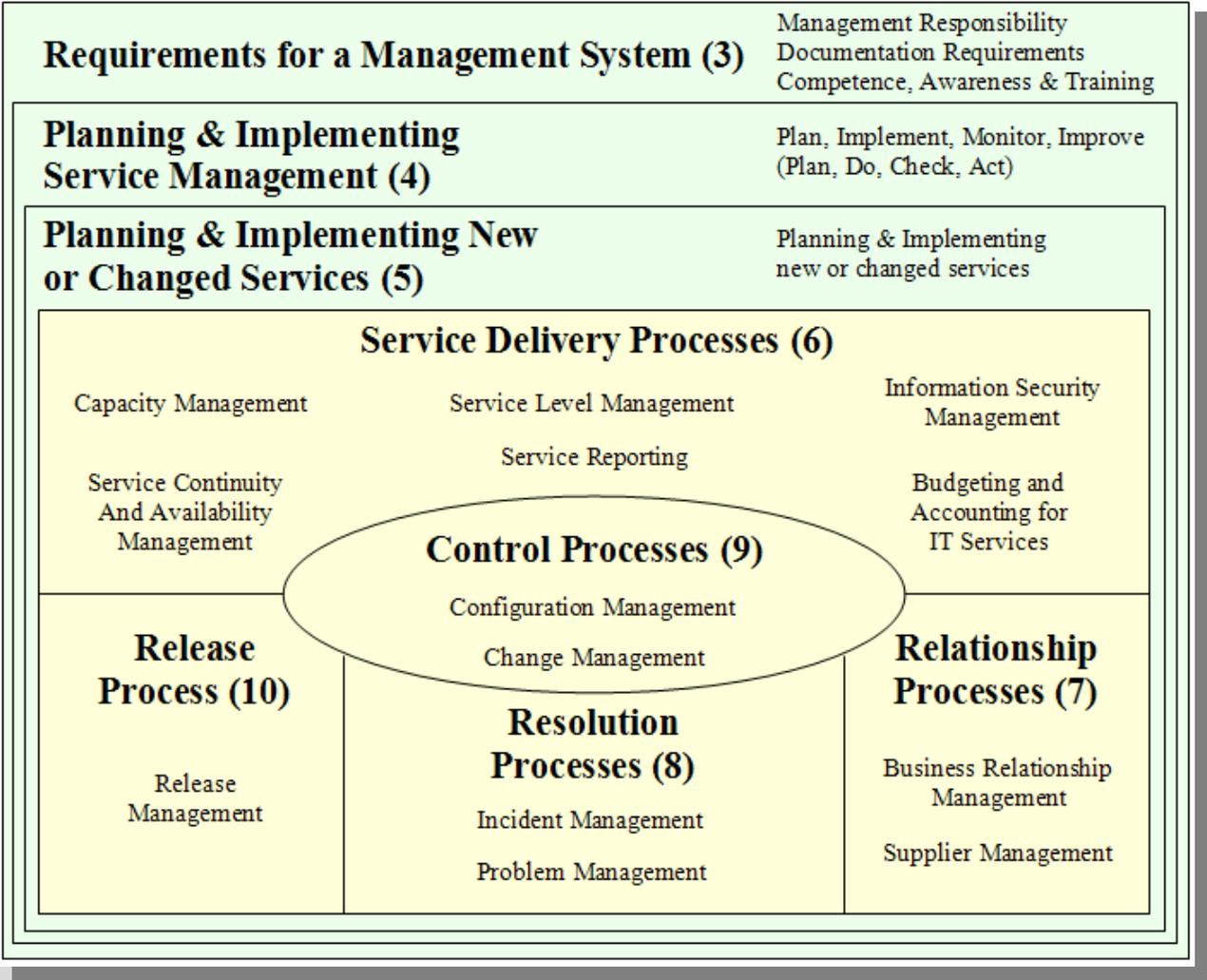
Confrontarsi con le best practices



Struttura delle norme ISO/IEC 20000-1 e 2

- Le norme ISO/IEC 20000-1 e 2 sono suddivise in 4 parti:
 - > Requisiti di sistema e il PDCA
 - > Un capitolo sulla pianificazione e implementazione di nuovi servizi o loro modifiche
 - > I processi di Service Delivery
 - > I processi di Service Support
- Lo schema riprende quanto proposto da ITILv2, con l'aggiunta dei requisiti di sistema e il PDCA in linea con quanto già previsto da altre norme ISO (9001, 14001, 27001, eccetera)
- Il capitolo sulla pianificazione e implementazione di nuovi servizi o loro modifiche rappresenta un'estensione del processo di Change Management.
- Per ogni processo viene specificato il suo obiettivo.
- Il capitolo 1 è l'Introduzione e il capitolo 2 fornisce le definizioni di base

The Service Management processes



Requisiti per un sistema di gestione (§ 3 e 4)

3. Requirements for a management system

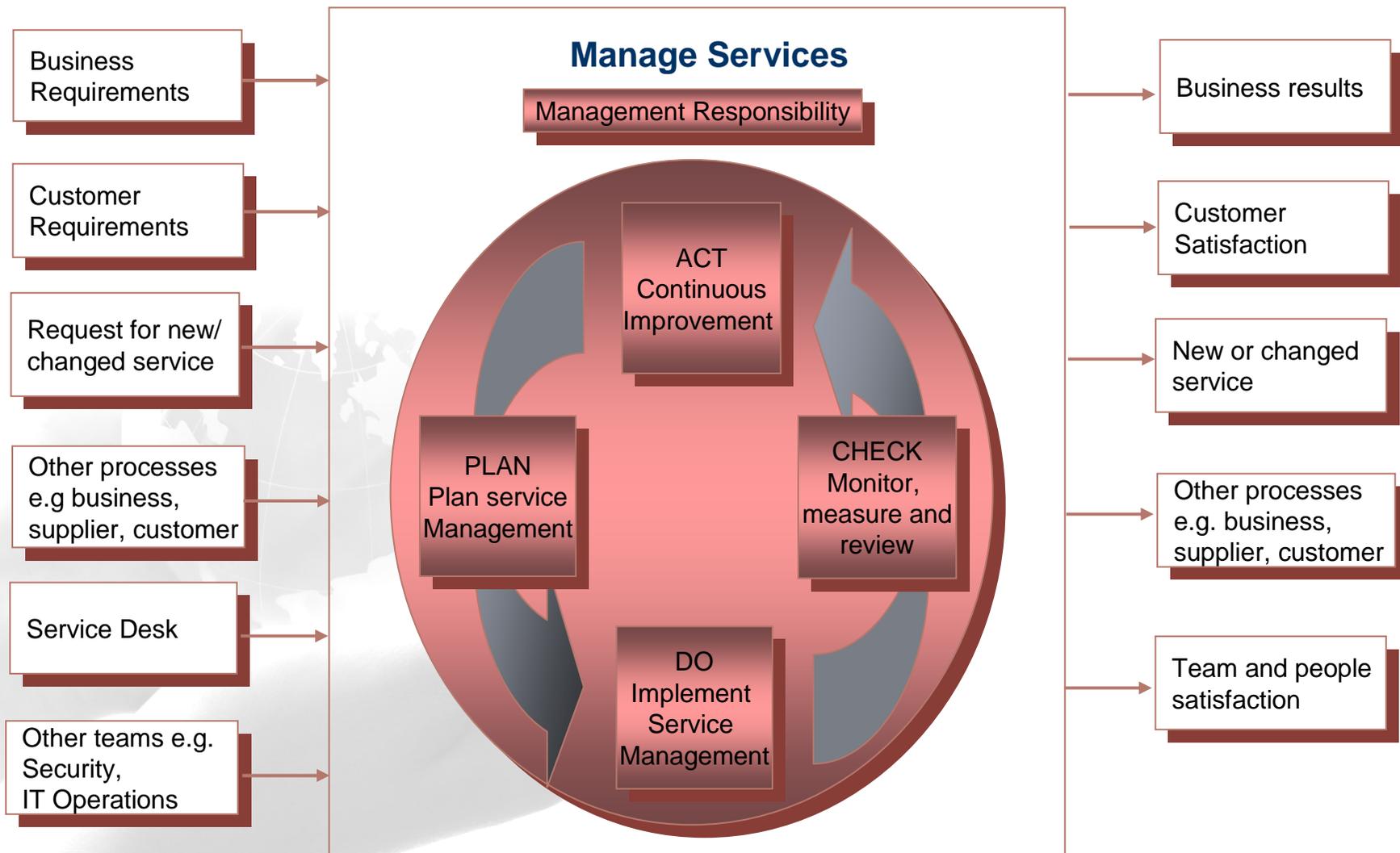
- 3.1 Management responsibility
- 3.2 Documentation requirement
- 3.3 Competence, awareness and training

4. Planning and implementing service management

- 4.1 Plan Service Management (Plan)
- 4.2 Implement Service Management and provide the services (Do)
- 4.3 Monitoring, measuring and reviewing (Check)
- 4.4 Continual improvement (Act)



PDCA - IT Service Management

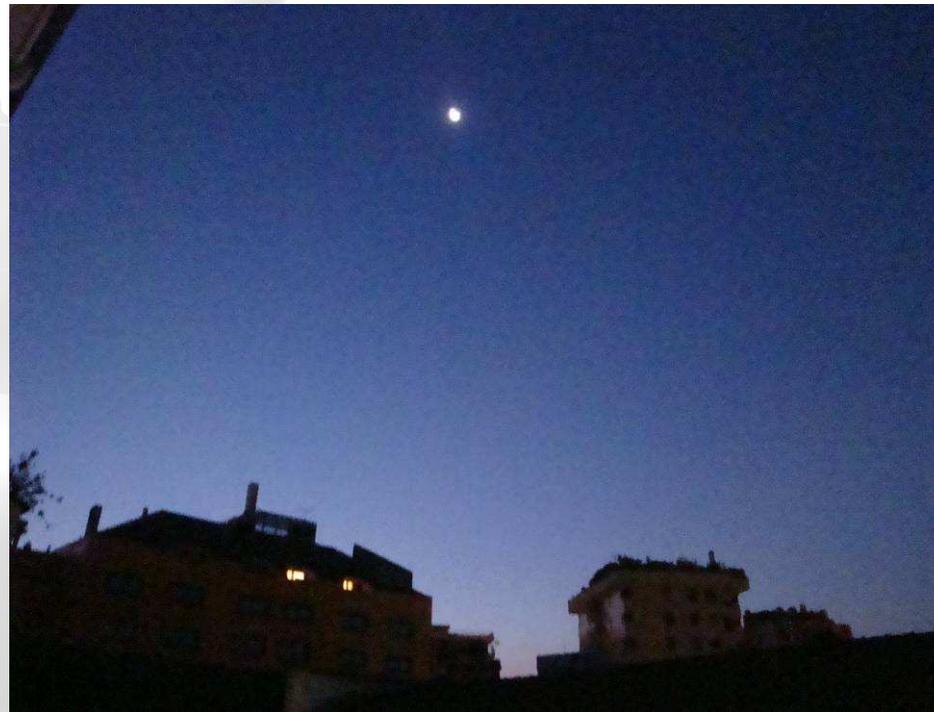


Pianificare e realizzare nuovi servizi o loro modifiche (§5)

5. Planning and implementing new or changed services

5.1 Topics for consideration

5.2 Change records



Processi di Service Delivery

6. Service delivery processes

- 6.1 Service level management
- 6.2 Service reporting
- 6.3 Service continuity and availability management
- 6.4 Budgeting and accounting for IT services
- 6.5 Capacity management
- 6.6 Information security management



Processi di Service Support

7. Relationship processes

- 7.1 General
- 7.2 Business relationship management
- 7.3 Supplier management

8. Resolution processes

- 8.1 Background
- 8.2 Incident management
- 8.3 Problem management

9. Control processes

- 9.1 Configuration management
- 9.2 Change management

10. Release processes

- 10.1 Release management process

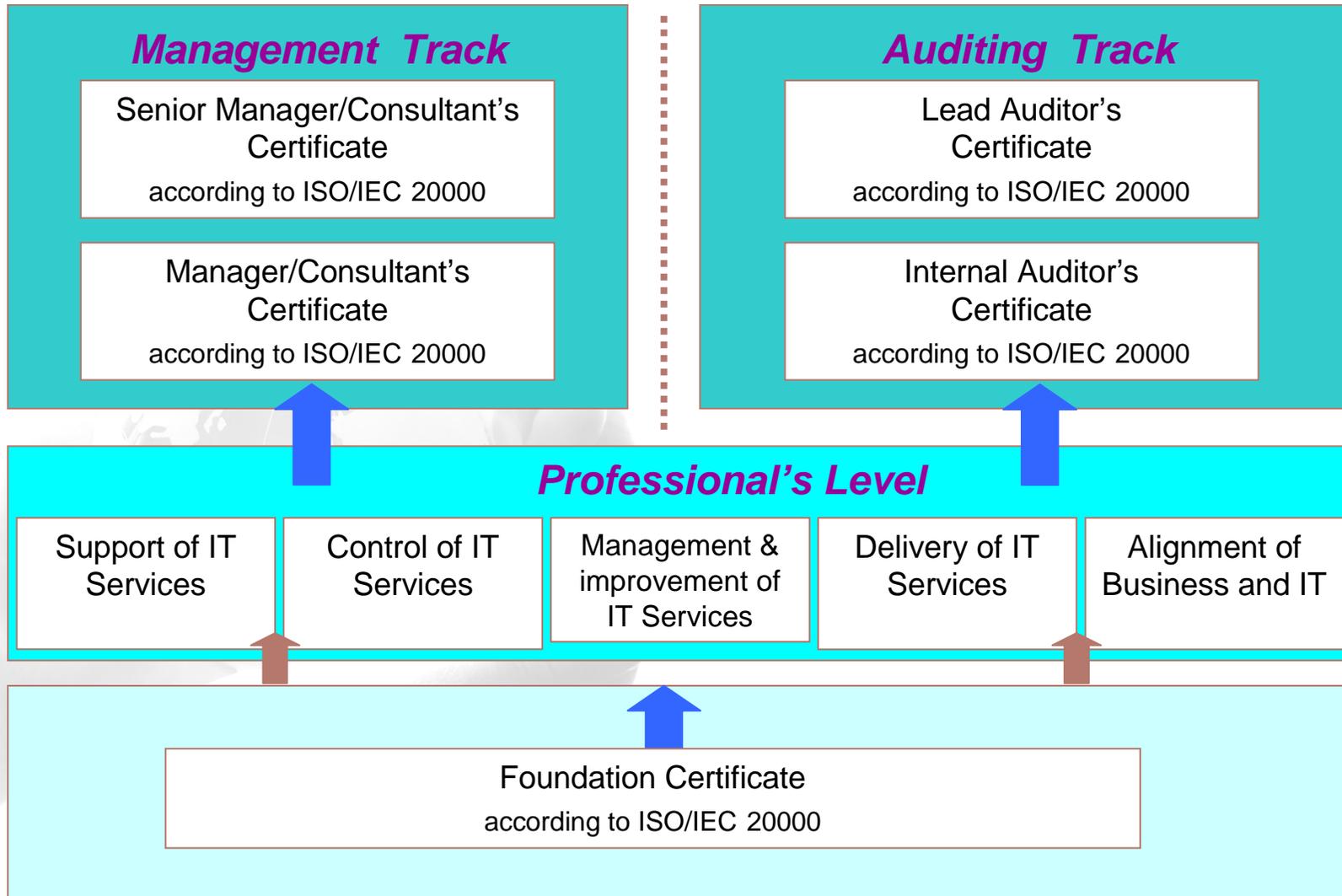
Scoping

- Per dichiarare la propria conformità ai requisiti della ISO/IEC 20000-1 è necessario considerare alcuni ulteriori requisiti:
 - > tutti i processi specificati dalla ISO/IEC 20000-1 devono essere documentati e operativi
 - > l'integrazione dei processi deve soddisfare i requisiti della ISO/IEC 20000-1;
 - > il service provider esercita il controllo gestionale ("management control") di tutti i processi definiti dallo standard
 - > l'ITSMS è allineato alle necessità del business secondo accordi formali
 - > l'ITSMS è gestito con un'ottica end-to-end, considerando fornitori e utenti dove applicabile
- Il "management control" è esercitato
 - > controllando la definizione e le interfacce dei processi
 - > controllando la pianificazione ed esecuzione dei miglioramenti
 - > avendo l'autorità per richiedere il soddisfacimento delle politiche
 - > avendo conoscenza della conformità dei processi secondo quanto definito



Il programma di qualifica ISO/IEC 20000

Programma EXIN di qualifica ISO/IEC 20000



Alcuni dettagli

- Il programma è stato studiato per poter essere utile ad un'ampia gamma di persone: tecnici IT, responsabili di unit IT, dirigenti e quadri, consulenti e auditor, includendo persone con poca esperienza e professionisti con ampie competenze anche in altri schemi (ITIL®, MOF, COBIT, ISO 9000, ISO/IEC 27001, CMMI e ASL).
- Lo schema propone quindi percorsi diversi a seconda dei ruoli e competenze a cui sono destinati. I corsi a livello superiore sono accompagnati da esercitazioni pratiche per stimolare un approccio pragmatico alla messa in opera di un ITSMS.



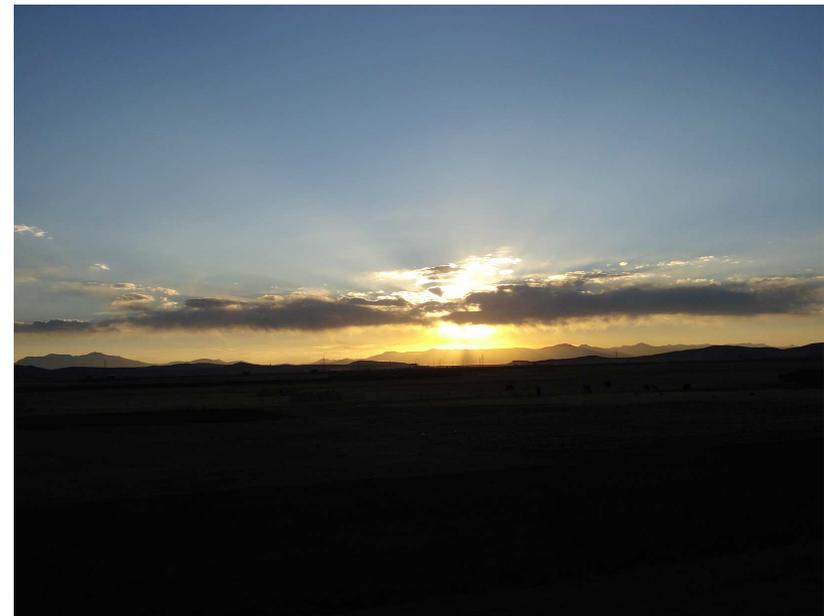
ISOIEC20000 Blue
Print

Elementi chiave

- Il programma di qualifica si basa sui seguenti elementi chiave:
 - > approccio di qualità al Service Management
 - > allineamento ai ruoli presenti in un'azienda
 - > focalizzazione sulla ISO/IEC 20000
 - > indipendenza da framework
 - > strutturazione pragmatica e logica
 - > nessuna necessità di pre-requisiti
 - > flessibilità e riconoscimento di altre certificazioni
 - > supporto da parte di Exin (Train the Trainer, materiale di supporto)
 - > sviluppo secondo ISO/IEC 17024
 - > controllo esercitato da un comitato di esperti

Certificazioni e ruoli

- Professional in IT Service Management
 - > responsabili di processo
 - > staff specializzato in uno o più processi
 - > Service Level Manager, Change Controller, Problem Management Specialist
- Consultant/Manager in IT Service Management
 - > process owner
 - > Service Manager
 - > consulenti
 - > Project e/o Program Manager
 - > IT Director
 - > IT Quality Manager
- Auditor
 - > auditor
 - > IT Quality Manager



I corsi

- Un Training Provider sarà accreditato dopo che avrà dimostrato le proprie capacità di organizzare un training adeguato
- Sarà necessario accreditare docenti e materiale, incluse le esercitazioni pratiche
- I corsi avranno durata (contact hours) compresa tra le 15 e le 18 ore
- I corsi (tranne che per le "side entries") sono a frequenza obbligatoria
- Gli esami
 - > a risposta multipla, tranne che per i livelli superiori
 - > a libri chiusi
 - > con esercitazioni pratiche propedeutiche (tranne Foundation)

Tipologia di certificati

- **Certificati di esame**
 - > sono rilasciati a seguito del superamento dell'esame
 - > non hanno scadenza né modalità di mantenimento
- **Certificati di Qualifica**
 - > ideati per professionisti che svolgono ruoli specifici
 - > sono 4: Support, Control, Delivery, Alignment
 - > vengono rilasciati sulla base di specifiche combinazioni di certificati di esame
- **Certificati di Competenza**
 - > allineati alla ISO/IEC 17024
 - > sono 5: Professional, Consultant (due), Auditor (due)
 - > vengono rilasciati sulla base di specifiche combinazioni di certificati di esame e sugli anni di esperienza in specifici ruoli
 - > avranno scadenza e le modalità di mantenimento saranno sviluppate in apposite specifiche

Domande?



- Cesare Gallotti
> www.cesaregallotti.it

www.cesaregallotti.it