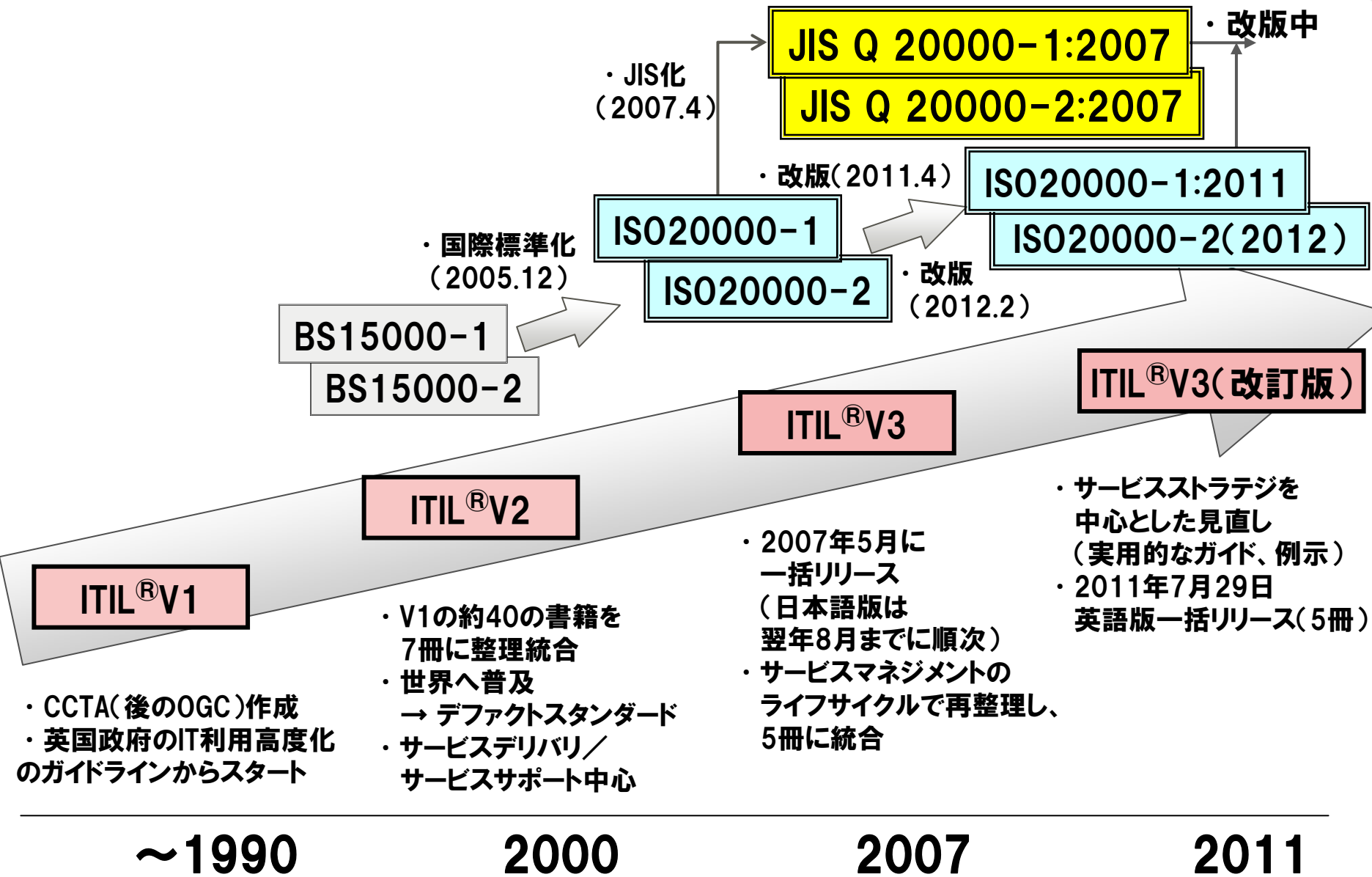


ISO/IEC 20000-1 改版での変更点

2012年3月30日

富士通株式会社

ITIL®とISO20000の歩み



2011年改版までの検討経緯

- 2005年 12月15日
 - BS15000をベースにFast Track手続きでISO/IEC 20000-1及び20000-2初版が制定
- 同 12月22日
 - NWIとして20000-1及び20000-2の改訂提案
- 2006年 5月
 - バンコク会議で改訂提案可決
- 同 10月
 - ソウル会議でWG25が設置され審議開始
- 2007年 2月
 - WD投票
- 同 4月20日
 - JIS Q 20000-1および20000-2が発行
 - JIPDECによる認証制度正式開始
- 同 7月
 - WD2投票
- 同 12月
 - WD3投票
- 2008年 7月
 - CD投票
- 同 12月
 - FCD投票
- 2010年 1月
 - FCD2投票
- 同 11月
 - FDIS投票
- 2011年4月15日
 - ISO/IEC 20000-1:2011 発行
- 同 6月～2012年3月
 - JIS化原案作成委員会で審議・JIS原案作成
- 2012年2Q
 - JIS Q 20000-1:2012発行予定

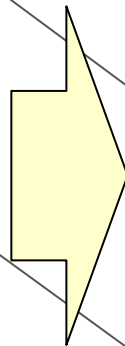
- **タイトル変更**
仕様（specification）
⇒要求事項（service management system requirements）
- **構成変更**
- **用語定義の追加、変更**
- **図の改訂**
- **他の国際標準（ISO 9001およびISO/IEC 27001等）との整合**
- **ベストプラクティス（ITIL[®] V3）との整合**
- **新規の要求事項の追加**

ITIL[®] is a Registered Trade Mark of the Cabinet Office .

構成変更

1. 適用範囲	
2. 用語及び定義	
3. マネジメントシステムの要求事項	
3.1	経営陣の責任
3.2	文書化に関する要求事項
3.3	力量、認識及び教育・訓練
4. サービスマネジメントシステムの計画立案及び実施	
4.1	サービスマネジメントの計画(Plan)
4.2	サービスマネジメントの導入およびサービスの提供(Do)
4.3	監視、測定およびレビュー(Check)
4.4	継続的改善(Act)
5. 新規又はサービス変更の計画及び導入	
6. サービス提供プロセス	
6.1	サービスレベル管理 (SLM)
6.2	サービスの報告
6.3	サービス継続及び可用性管理
6.4	サービスの予算業務及び会計業務
6.5	容量・能力管理
6.6	情報セキュリティ管理
7. 関係プロセス	
7.1	一般
7.2	顧客関係管理
7.3	供給者管理
8. 解決プロセス	
8.1	背景
8.2	インシデント管理
8.3	問題管理
9. 統合的制御プロセス	
9.1	構成管理
9.2	変更管理
10. リリースプロセス	
10.1	リリース管理

2005年版



1. 適用範囲	
1.1	一般
1.2	適用
2. 引用規格	
3. 用語及び定義	
4. サービスマネジメントシステムの一般要求事項	
4.1	経営者の責任
4.2	他の関係者が運用するプロセスのガバナンス
4.3	文書の運用管理
4.4	資源の運用管理
4.5	SMSの確立及び改善
5. 新規又はサービス変更の設計及び移行	
5.1	一般
5.2	新規サービス又はサービス変更の計画
5.3	新規サービス又はサービス変更の設計及び開発
5.4	新規サービス又はサービス変更の移行
6. サービス提供プロセス	
6.1	サービスレベル管理
6.2	サービスの報告
6.3	サービス継続及び可用性管理
6.4	サービスの予算業務及び会計業務
6.5	容量・能力管理
6.6	情報セキュリティ管理
7. 関係プロセス	
7.1	事業関係管理
7.2	供給者管理
8. 解決プロセス	
8.1	インシデント及びサービス要求管理
8.2	問題管理
9. 統合的制御プロセス	
9.1	構成管理
9.2	変更管理
9.3	リリース及び展開管理

2011年版

注:2011年版の日本語は正式なものではありません

<2005年版:15語>

改善拡充

<2011年版:37語>

- 可用性
- ベースライン(*1)
- 変更記録(*1)
- 構成品目、CI
- 構成管理データベース、CMDB
- 文書
- インシデント
- 問題
- 記録
- リリース
- 変更要求
- サービスデスク(*1)
- サービスレベル合意書、SLA
- サービスマネジメント
- サービス提供者

<追加>

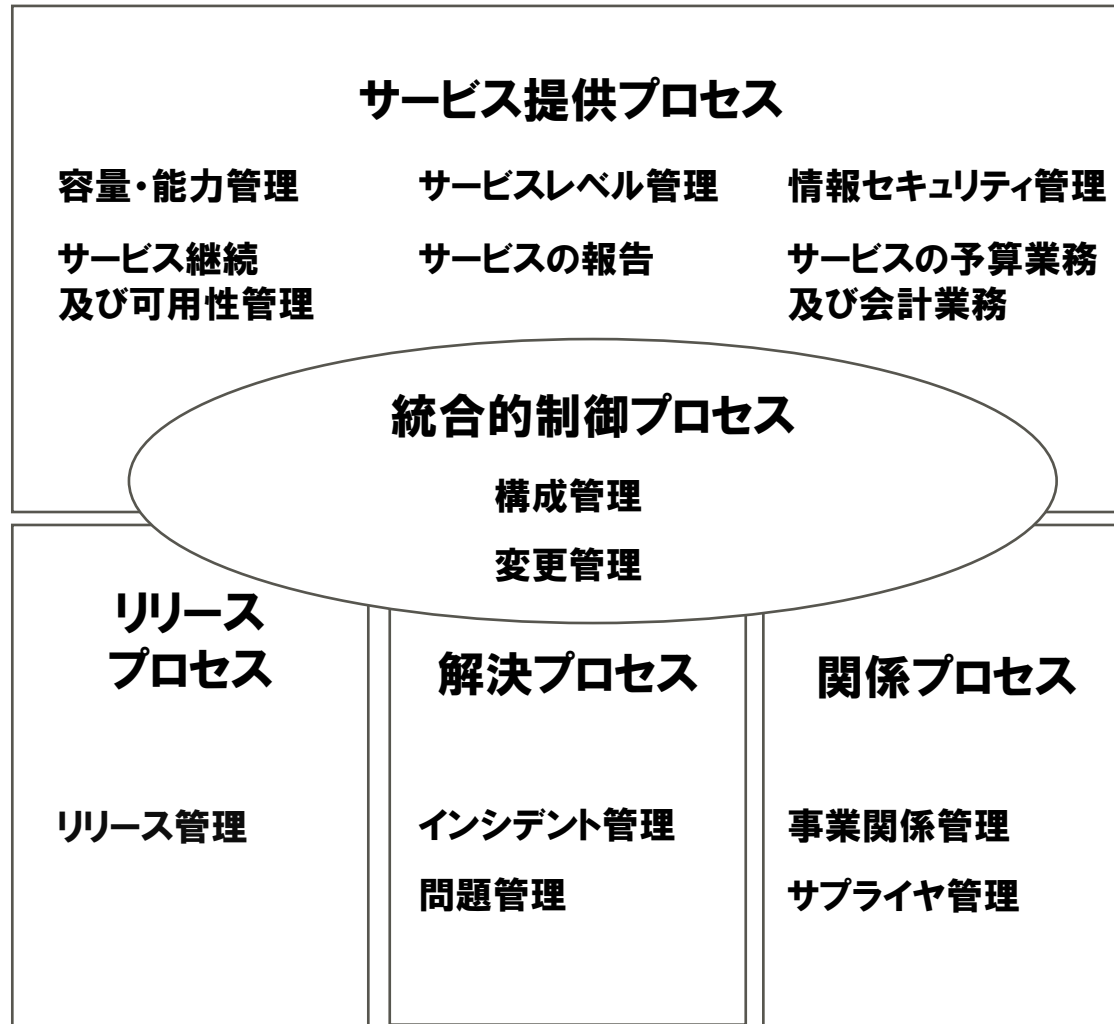
- 構成ベースライン
- 継続的改善(*2)
- 是正処置(*2)
- 顧客(*2)
- 有効性(*2)
- 情報セキュリティ(*3)
- 情報セキュリティインシデント(*3)
- 利害関係者(*2)
- 内部グループ
- 既知の誤り
- 不適合(*2)
- 組織(*2)
- 予防処置(*2)
- 手順(*2)
- プロセス(*2)
- リスク
- サービス
- サービスコンポーネント
- サービス継続性
- サービスマネジメント・システム(*2)
- サービス要求
- サービスの要求事項
- 供給者
- トップマネジメント(*2)
- 移行

(*1) 2011年版では削除

(*2) ISO 9000:2005の定義を適用・応用

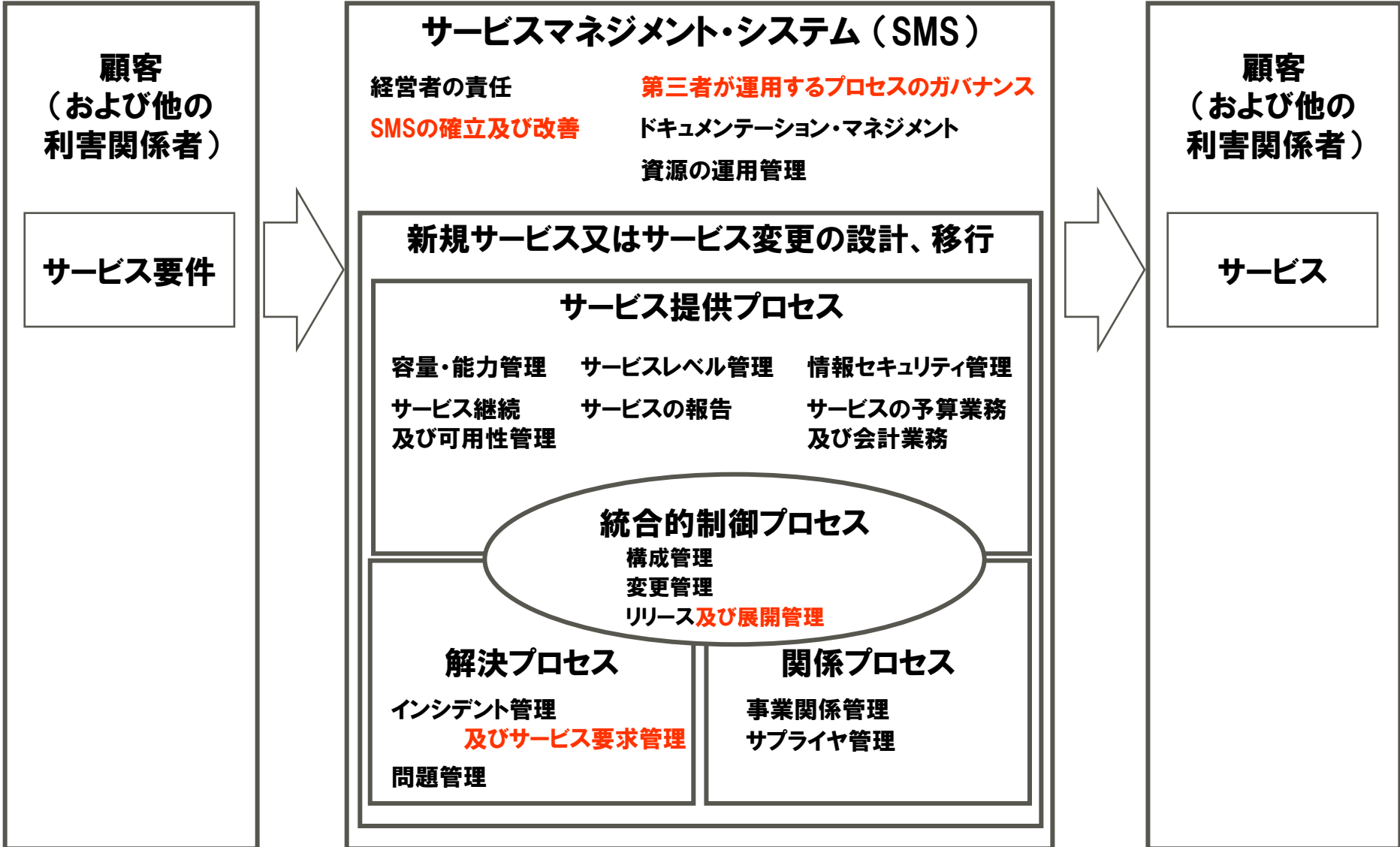
(*3) ISO/IEC 27000:2009の定義を適用・応用

なお、同じ用語でもほとんどは文言の変更あり



出典:ISO/IEC 20000-1:2005 Figure 1-Service management processes

フレームワーク図の改訂:2011年版



出典:ISO/IEC 20000-1:2011 Figure 2-Service management system

■ ISO 9001との整合

- 用語定義
- 文書化およびリソースに関する要件（箇条4.3、4.4）
- PDCAのCheckプロセスで、内部監査と経営者によるレビューを分離して記述（箇条4.5.4.2、4.5.4.3）

■ ISO/IEC 27001との整合

- 用語定義
- 情報セキュリティ管理プロセスを、基本方針、管理策、セキュリティ・インシデント及び変更に分割（箇条6.6.1～6.6.3）
（但し、CIAのAは ‘Availability’ ではなく ‘Accessibility’ に）

<例>

- **新規サービス又はサービス変更の設計及び移行（箇条5.4）**
 - ⇒ 受け入れ基準、テスト・検証などの記述を追加し、サービスランジション・プロセス部分を拡充
- **インシデント及びサービス要求管理（箇条8.1）**
 - ⇒ ITILで言う、要求実現（request fulfillment）を「サービス要求管理（service request management）」として追加（ただしインシデント管理とは明確には分離せず）
- **リリース及び展開管理（箇条9.3）**
 - ⇒ 従来のリリース管理を「リリース及び展開管理」としてプロセス名や deploymentの用法を合わせる

- **第三者によって運用されるプロセスのガバナンスを明確化**
 - 「サービス提供者は、要求事項を箇条5～9に規定するすべてのプロセス又はプロセスの部分で、第三者が運用するものを特定しなければならない。
(中略)サービス提供者は第三者が運用するプロセスのガバナンスについて次により実証しなければならない。(箇条4.2)」
- **供給者管理プロセスの要求事項を追加**
 - 「サービス提供者及び供給者は、契約文書について合意しなければならない。契約には次を含めるか、引用しなければならない。(箇条7.2)」として、a) -l) を記述。

■ SMSの適用範囲の確立を新規に追加（箇条4.5.1）

- サービスマネジメント計画においてSMSの適用範囲を確立し文書化
- サービスを提供する組織単位の名称、および提供されるサービスの定義
- サービス・プロバイダがサービスを提供する際の拠点となる地理的所在地
- 顧客およびその所在地
- サービスの提供に使用される技術

■ シナリオ別に適用範囲の定義について パート3（*）でアドバイス

（*）‘ISO/IEC 20000-3:Guidance on Scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1 (TR)’
を参考（2009年10月制定済）

■ 旧版の箇条5の要求事項を「計画立案～移行」で展開

- 対象：「全ての新規サービス及びサービスまたは顧客に対して潜在的に重大なインパクトがあるものの変更」（サービスの終了または別の当事者への移行も含む）
- 変更管理プロセスの一部として変更管理方針で確立
 - 「サービスあるいは顧客に重大なインパクトを及ぼす可能性のある変更を特定する基準」
- サービス要件の特定とそれを満たす計画の立案と関係者との合意
- 新規サービス又はサービス変更の計画に含める事項
- サービス構成要素を提供する第三者の能力評価
- 新規サービス又はサービス変更の設計に含める事項と文書化
- 文書化された設計にもとづく開発
- 受け入れ基準に照らし合わせてテスト・検証
- 承認、リリース、結果の報告

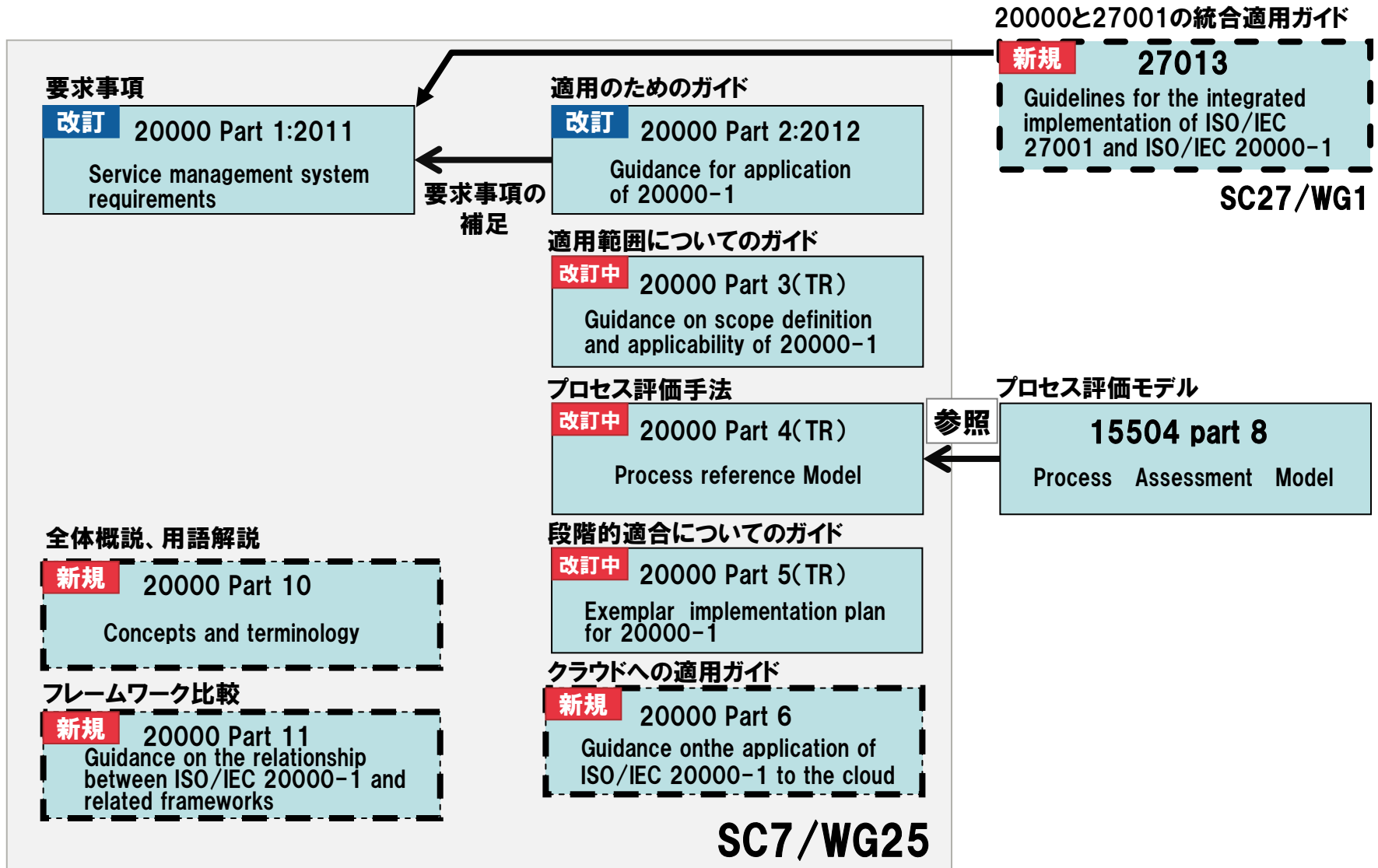
■ サービスカタログを明に要求事項に追加

- 「サービスカタログについて顧客と合意しなければならない。サービスカタログには、サービスとサービス構成要素との依存関係を含めなければならない。（箇条6.1 サービスレベル管理）」
- 「サービスカタログは、サービス及びSLAの変更後、それらが整合していることを確実にするために、維持しなければならない（同上）」

- **ボリュームは増加（2005年版16ページ→2011年版26ページ）したものの、明確性、一貫性などは改善された**
 - 定義の追加等 – 4.5ページ
 - 要求事項の増加 – 3.5ページ
 - その他 – 2ページ

- **他のマネジメントシステム（9001、27001など）やITIL®との整合性が高まったことにより、これらの経験も活かした導入がより容易になるものと期待される**

参考:ISO/IEC 20000関連の標準化動向




- TR (Technical Report)として2009年10月14日に発行
- サービスプロバイダが20000のパート1を適用する場合のスコープ定義のガイダンスを提供。複雑なサプライチェーンのなかで、いくつかの例示をすることでサービスプロバイダがSMSの範囲を定義するためのガイドとなっている
- 6章構成で以下のannexがついており、annex.B では大きく8つのシナリオを例示している（全22ページ）

Annex A: Main points on applicability of ISO/IEC 20000-1, scoping of the SMS and conformity to ISO/IEC 20000-1

Annex B: Examples of scope statements

- TR (Technical Report)として2010年4月26日に発行
- サービス・プロバイダが、ITサービス改善を計画・実行する際の適切な順序に関するアドバイスを提供。サービスマネジメントシステムの導入時に、一般的な3段階アプローチの利用を提案している
- その各フェーズでISO/IEC 20000-1の導入を成功させるための重要なアクティビティを一覧や、プロジェクトの導入時に役に立つ、目標の設定、ポリシーの策定、ドキュメント・記録の管理とプロセスドキュメントのサンプル、といった、補足情報、アドバイスと指針を提供する（全31ページ）



FUJITSU

shaping tomorrow with you