

„ISO 20000-1:2011 új
kiadás, magyar helyzetkép,
magyar honosítás”

Bemutakozás

Dr. Becser Balázs

NQA National Quality Assurance - USA által regisztrált:
ISO 20000 lead auditor for Europe and Asia

1992 óta irányítási rendszerek

2004 óta az ISO 20000 ill. elődje a BS 15000



Amiről szólni szeretnék

Változások az új szabványban

Gyakorlati átállás az új ISO 20000-1:2011 szabványra

Eddigi tapasztalatok az ISO 20000-1 szabvány bevezetésével kapcsolatban, hazai helyzetkép

Tanúsítási helyzetkép

Tanúsított szervezetek:

<http://www.isoiec20000certification.com/home/ISOCertifiedOrganizations/>



Tanúsítási helyzetkép

Jelenleg az APMG nyilvántartása szerint: három magyarországi székhelyű vállalkozás tanúsított:

Synergon Rendszerintegrátor Kft.

99999 Informatika Kft.

GPIT Informatikai Szolgáltató Kft.

Egy hazai leányvállalat:

Fujitsu Technology Solution GmbH



Eddigi tapasztalatok az ISO 20000-1 szabvány bevezetésével kapcsolatban, hazai helyzetkép

Jelenleg az APMG nyilvántartása szerint:

Németország: 39

Egyesült Királyság: 57

Egyesült Államok: 47

Csehország: 21

Teljes szám: 661



Az új szabvány

ISO/IEC 20000-1:2011

Information technology - Service
management - Part 1: Service
management system requirements

ISO/IEC 20000-1:2005 helyett

www.iso.org



Legfontosabb változtatások a szabványban

1. Kifejezések és meghatározások 15 helyett 37 meghatározás
2. A „Governance” kifejezés következetes használata.
3. Az „Objective Statement”-ek eltávolítása
4. Erőforrások felbontása: "az emberi, technikai, pénzügyi és információ,,
5. Szolgáltatáskatalógus követelményeinek meghatározása
6. Eljárások részletes formai követelményeinek meghatározása
7. A „required” kifejezés használata jóval kevesebb lehetőséget hagy az értelmezésnek, mint a „shall”
A „stakeholders”, helyébe az „interested parties,, használata.
8. SMS-re: plan, establish, implement, operate, monitor, review, maintain and improve
9. Services: Átveszi az ITIL V3 szolgáltatás életciklus modelljét: design, transition, delivery and improvement of services
Új bibliográfia

Amiről szólni szeretnék

Gyakorlati átállás az új ISO 20000-1:2011 szabványra

1. Szolgáltatás Menedzsment Rendszer (SMS) terminológia bevezetése
2. az ISO 20000:2011 hatókörének megadására és a követelmények teljesítésére vonatkozó előírások tisztázása;
3. mások által működtetett folyamatok irányítása tekintetében a követelmények tisztázása;
4. az SMS hatókörének megadására vonatkozó követelmények tisztázása;
5. annak tisztázása, hogy a PDCA-módszer az SMS-re alkalmazandó, beleértve a szolgáltatásmenedzsment-folyamatokat és a szolgáltatásokat;
6. új követelmények bevezetése új vagy megváltoztatandó szolgáltatások tervezésére és átadására vonatkozóan. Design – Transition – Delivery - Improvement

Az új vagy megváltoztatandó szolgáltatásokat olyan szolgáltatásfelfogadási kritériumok alapján kell igazolni, amelyekben előre megállapodott a szolgáltató az érdekelt felekkel.





International Organization for Standardization

ISO/IEC 20000

ISO/IEC 20000-1:2011 Service management system requirements (TOC)

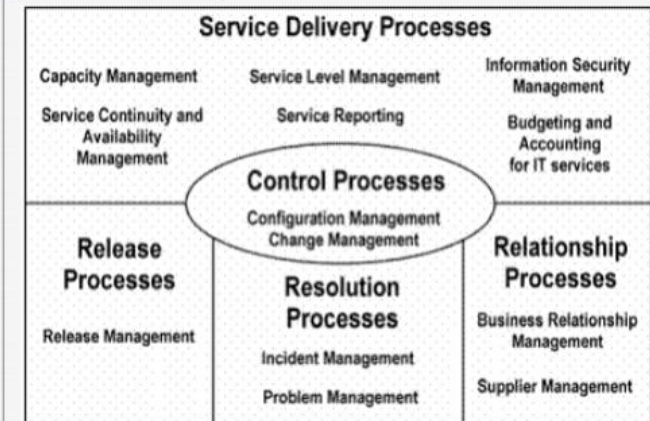
- Scope - 1
- Normative references - 2
- Terms and definitions - 3
- Service management system general requirements - 4
- Design and transition of new or changed services - 5
- Service delivery processes - 6
- Relationship processes - 7
- Resolution processes - 8
- Control processes - 9

ISO 20000-1:2005 Specification (TOC)

- 1 - Scope
- 2 - Terms and definitions
- 3 - Requirements for a management system
- 4 - Planning and implementing service management
- 5 - Planning and implementing new or changed services
- 6 - Service delivery process
- 7 - Relationship processes
- 8 - Resolution processes
- 9 - Control processes
- 10 - Release process



ISO/IEC 20000-1:2011 (copyright)



ISO/IEC 20000-1 : 2005 (copyright)

Szolgáltatás Menedzsment Rendszer (SMS) terminológia bevezetése

Szolgáltatás Menedzsment Rendszer – Service
Management System

Összhangba hozták a többi Menedzsment
Rendszerrel:

- Quality Management System
- Information Security Management System
- Environmental Management System



Fogalmak meghatározásai

- *Fogalom meghatározások száma 37 (15)*
- *Új fogalmak pl.: Service request, Service transition, Service requirements, Interested party stb.*

Az ISO 20000-1:2011 hatókörének megadására és a követelmények teljesítésére vonatkozó előírások

- *A 4-9. pontokban szereplő követelmények elhagyása nem elfogadható, ... tekintet nélkül a szolgáltató szervezetének jellegére.*

Jelentése: NINCS KIZÁRÁS!

Feladat: megvizsgálni, hogy minden előírás dokumentáltan meg van-e tervezve. Jelenlegi gyakorlat ettől eltérő lehet, mert nem volt ilyen egyértelmű a megfogalmazás.

Az ISO 20000-1:2011 hatókörének megadására és a követelmények teljesítésére vonatkozó előírások

- *A 4. pontbeli követelmények érdekében a szolgáltató nem bízhat meg az olyan bizonyítékokban, amelyek mások által működtetett folyamatok irányítására vonatkoznak.*

Jelentése: az SMS rendszer egészét vagy részét külső felek nem üzemeltethetik.

Az ISO 20000-1:2011 hatókörének megadására és a követelmények teljesítésére vonatkozó előírások

- Az 5-9. pontbeli követelményeknek való megfelelést demonstrálni lehet azzal, ...hogy a szolgáltató bemutat olyan bizonyítékokat, hogy e követelmények többségét saját maga teljesíti, valamint bizonyítékokat a mások által működtetett folyamatok irányítására azoknál a folyamatoknál vagy folyamatrészeknél, amelyeket közvetlenül nem a szolgáltató működtet.

Gyakorlati feladat: belső felülvizsgálat a megfelelés alátámasztására

Mások által működtetett folyamatok irányítása tekintetében a követelmények tisztázása

- Az ... a szolgáltatónak meg kell határoznia az összes olyan folyamatot vagy azok részeit, amelyet más felek működtetnek. Ez lehet egy belső csoport, egy ügyfél vagy egy szállító.*

Technikai feladat: dokumentálás

Mások által működtetett folyamatok irányítása tekintetében a követelmények tisztázása

A szolgáltatónak demonstrálnia kell a mások által működtetett folyamatok irányítását azzal, hogy:

- demonstrálja a folyamatokra vonatkozóan a számon kérhetőséget és a hatáskört a folyamatok betartásának megkövetelésére; - dokumentálnunk kell a felelősséget és a hatásköröket!*
- felügyeli a folyamatok leírását és a más folyamatokhoz való kapcsolódásokat; - át kell adni a folyamatleírást!*
- megállapítja a folyamatok teljesítményét és a folyamatkövetelményeknek való megfelelést; - nekünk kell folyamatparamétereket mérni, vagy jelentéseket kapni!*
- felügyeli a folyamatfejlesztések tervezését és rangsorolását. – szerződésben (sla-ban) rendelkezni kell ezekről!*

Az SMS hatókörének megadására vonatkozó követelmények tisztázása

4.5.1. A hatókör megadása

- A szolgáltatónak meg kell adnia az SMS hatókörét,
- A hatókörhöz meg kell adni a szolgáltatást nyújtó szervezeti egység nevét és a nyújtandó szolgáltatásokat.

...

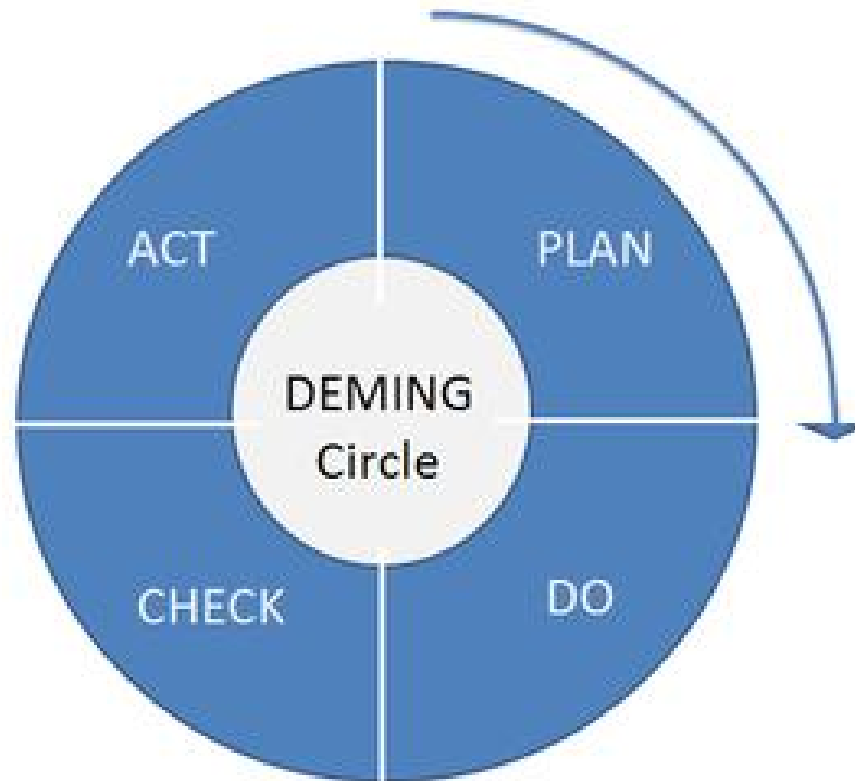
- a földrajzi helye(ke)t, ahonnan a szolgáltató a szolgáltatásokat nyújtja;
- az ügyfeleket és telephelyeiket;
- a szolgáltatások nyújtásához használt technológiát;

A probléma, legtöbb szolgáltató széles körű szolgáltatásokat nyújt több különböző típusú ügyfélnek. Ezek a szolgáltatások egy komplex ellátási láncból függenek. Ezért fontos a pontos meghatározás.

ISO/IEC TR 20000-3:2009 Útmutató az érvényességi terület meghatározására és az ISO 20000-1 szabvány alkalmazhatóságára



Annak tisztázása, hogy a PDCA-módszer az SMS-re alkalmazandó, beleértve a szolgáltatásmenedzsment-folyamatokat és a szolgáltatásokat



Annak tisztázása, hogy a PDCA-módszer az SMS-re alkalmazandó, beleértve a szolgáltatásmenedzsment-folyamatokat és a szolgáltatásokat

- A szolgáltatásmenedzsment-tervnek tartalmaznia kell legalább a következőket, vagy hivatkoznia kell ezekre:
 - a szolgáltatásmenedzsment céljai, amelyeket a szolgáltatónak el kell érnie;
 - ...
 - ...
 - hogyan fogják az SMS és a szolgáltatások eredményességét mérni, felülvizsgálni, jelenteni és javítani.

Gyakorlati feladat: belső felülvizsgálat a megfelelés alátámasztására

Annak tisztázása, hogy a PDCA-módszer az SMS-re alkalmazandó, beleértve a szolgáltatásmenedzsment-folyamatokat és a szolgáltatásokat

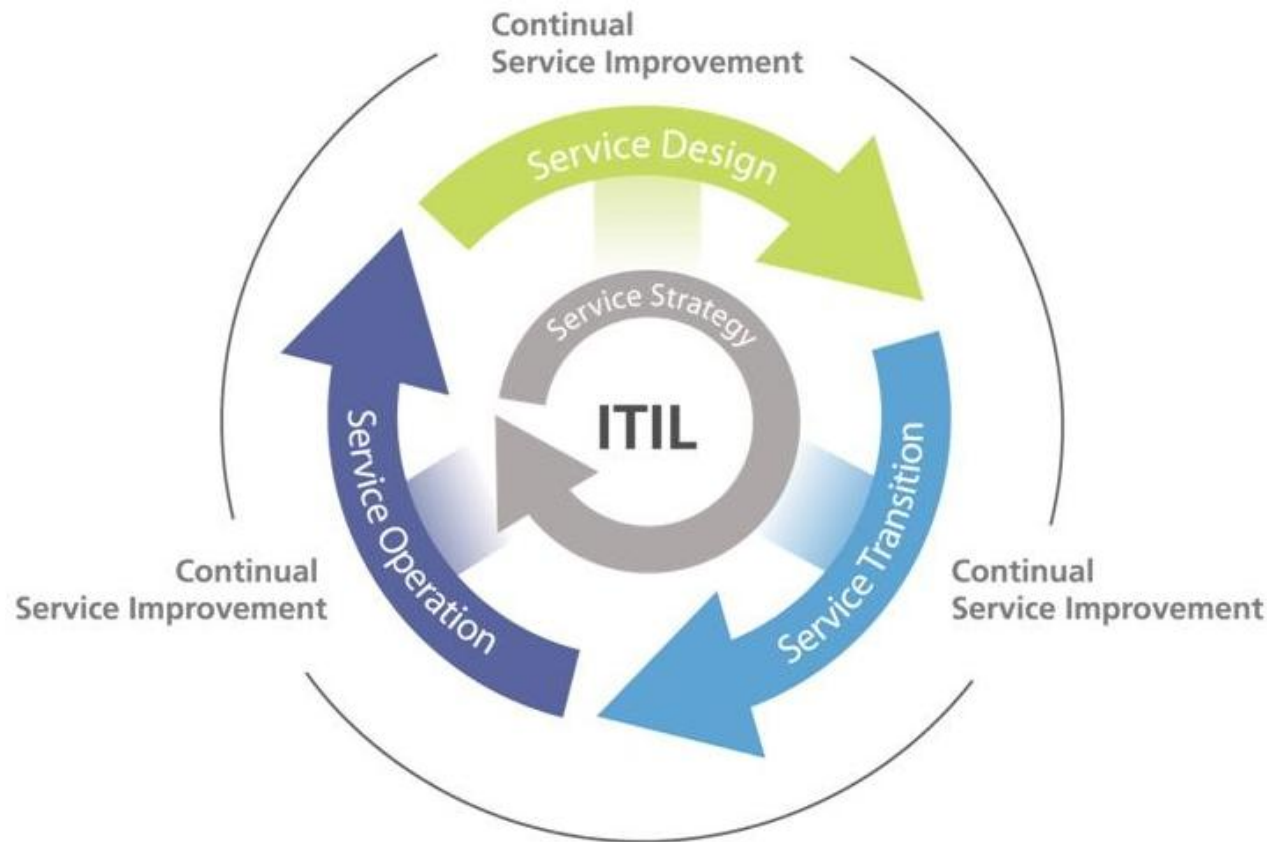
- 4.5.5. Az SMS karbantartása és továbbfejlesztése (beavatkozás)

Léteznie kell dokumentált eljárásnak, amely tartalmazza a továbbfejlesztések azonosításával, dokumentálásával, értékelésével, jóváhagyásával, rangsorolásával, felügyeletével, mérésével és jelentésével kapcsolatos hatásköröket és felelősségeket. A továbbfejlesztési lehetőségeket – beleértve a javító és a megelőző intézkedéseket is – dokumentálni kell.

Annak tisztázása, hogy a PDCA-módszer az SMS-re alkalmazandó, beleértve a szolgáltatásmenedzsment-folyamatokat és a szolgáltatásokat

- 4.5.5. Az SMS karbantartása és továbbfejlesztése (beavatkozás)
- 4.5.5.2. A továbbfejlesztések felügyelete
- A szolgáltatónak felügyelnie kell a továbbfejlesztési tevékenységeket, amelyek közé tartoznak legalább a következők:
 - célokat kitűzni a továbbfejlesztésekre egy vagy több olyan szempont szerint, mint minőség, érték, képesség, költség, termelékenység, erőforráskihasználás és kockázatcsökkentés;
 - ...
 - mérni a megvalósított továbbfejlesztéseket a kitűzött célhoz viszonyítva, és ahol a célkitűzéseket nem érik el, meghozni a szükséges intézkedéseket;
 - jelenteni a megvalósított továbbfejlesztésekről.

Új követelmények bevezetése új vagy megváltoztatandó szolgáltatások tervezésére és átadására vonatkozóan – ITIL V3 Service Life Cycle



Új követelmények bevezetése új vagy megváltoztatandó szolgáltatások tervezésére és átadására vonatkozóan

5. Új vagy megváltoztatandó szolgáltatások tervezése és átadása

A szolgáltatónak ezt a *folyamatot* minden új szolgáltatásra használnia kell, valamint a szolgáltatások minden olyan változtatásánál, amely jelentős hatással lehet a szolgáltatásokra vagy az ügyfélre.

Feladat: Folyamatleírást kell létrehozni.

Új követelmények bevezetése új vagy megváltoztatandó szolgáltatások tervezésére és átadására vonatkozóan

5. Új vagy megváltoztatandó szolgáltatások tervezése és átadása

5.1. Általános rész

5.2. Új vagy megváltoztatandó szolgáltatások előkészítése - Plan

5.3. Új vagy megváltoztatandó szolgáltatások tervezése és kifejlesztése – Design and Development

5.4. Új vagy megváltoztatott szolgáltatások átadása - Transition

További információért a tervezésről lásd a tervezési és fejlesztési folyamatot az ISO 9001:2008 7.3. pontjában vagy az architektúra-tervezési folyamatot az ISO/IEC 15288:2008 6.4.3. pontjában.

Az átállás feladatai

- Szabvány érdemi tartalmi változtatásainak száma, amivel átállás esetén foglalkozni kell: 36 alpontban (forrás: www.alfacon.hu)

Átállási feladatok:

- Kézikönyv átírása
- Folyamatleírások átírása
- Szükséges előírt új dokumentumok elkészítése
- Bevezetés
- Működtetés
- Belső felülvizsgálatok
- Javítás
- Tanúsíttatás

Összefoglalás

- *Az új szabvány:*
 - *Jobban használható*
 - *Sok pontosítás*
 - *Egyértelmű követelmények*
 - *Jobban integrálható 9001 és 27001 szabványokhoz*
 - *Kiépítést jobban segíti*
 - *A megfelelés jobban igazolható*
 - *Kiterjedtebb fogalom-meghatározások*

ISO/IEC szabványalkotás

- *A Szabványalkotás folyamatos:*
 - *Megfogalmazott igények*
 - A guide on the relationship between ISO/IEC 20000-1 and ITIL®;
 - Guidance on the integrated implementation of ISO/IEC 27001 and ISO/IEC 20000-1.

Hazai bevezetési tapasztalatok

- *Bevezetés folyamata:*
 - *Képzések*
 - *Dokumentáció készítés*
 - *Bevezetés*
 - *Működtetés*
 - *Belső felülvizsgálatok*
 - *Helyesbítő intézkedések*
 - *Tanúsítás*

Erőforrásigény

- *Felkészítés időtartama:*
6 tól 12 hónap
- *Felkészítés költsége:*
1 - 3MFt
- *Tanúsítás költsége:*
400 – 800eFt
- *Belső erőforrásigény: változó*

Tanúsítási helyzetkép

Jelenleg az APMG nyilvántartása szerint: három magyarországi székhelyű vállalkozás tanúsított:

Synergon Rendszerintegrátor Kft.

99999 Informatika Kft.

GPIT Informatikai Szolgáltató Kft.

Egy hazai leányvállalat:

Fujitsu Technology Solution GmbH



Eddigi tapasztalatok az ISO 20000-1 szabvány bevezetésével kapcsolatban, hazai helyzetkép

- Előnyök:
 - Egyértelmű folyamatleírások
 - Számon kérhetőség
 - Rendszeres auditálás
 - Technológiai fegyelem
 - Rendszeres továbbfejlesztés
 - A tanúsítvány előnyei – bizalom az ügyfelekben
 - A elismerten a „legjobbak” közé tartozás előnyei

Eddigi tapasztalatok az ISO 20000-1 szabvány bevezetésével kapcsolatban, hazai helyzetkép

- Hátrányok amik elhangzanak:
 - Rugalmatlanság
 - Kézi vezérlés nehézkes – Micro management nem lehetséges
 - Belső erőforrás szükséges hozzá
 - Sokba kerül a konzulens
 - Sokba kerül a tanúsíttatás

Eddigi tapasztalatok az ISO 20000-1 szabvány bevezetésével kapcsolatban, hazai helyzetkép

- A tanúsított ügyfelek ISO 20000-1 tanúsítvány-t megkövetelő szerződésállománya éves szintre lebontva:
- 2010: 2Mrd Ft.
- 2011: 4Mrd Ft.
- Cégenkénti növekedés:
 1. 350%
 2. 0%
 3. 30%

Köszönöm megtisztelő figyelmüket

