

ISO/IEC 20000-1:2011에 대한 소개 및 전환

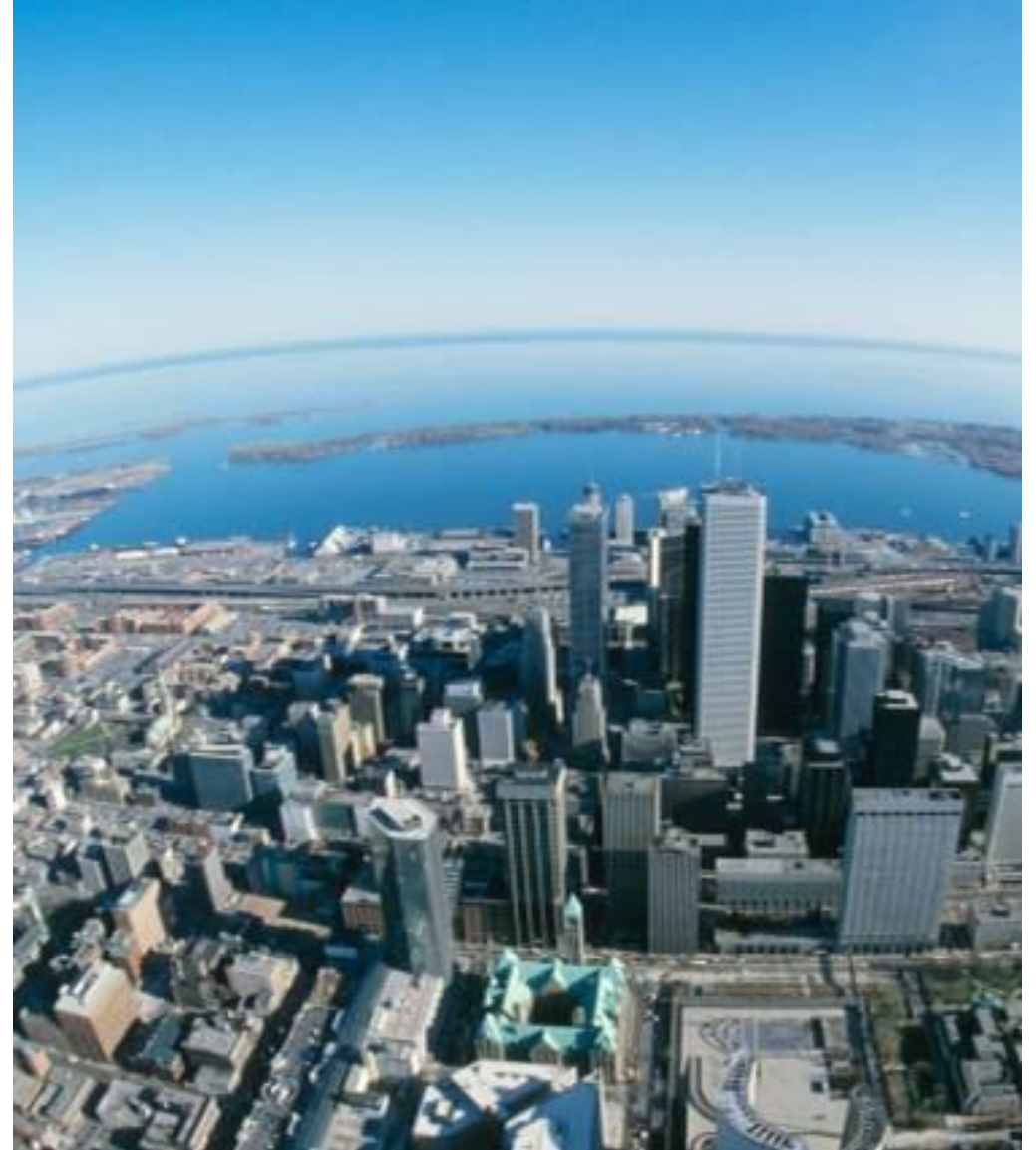
2012. 3. 15
LRQA (로이드인증원)

ISO/IEC 20000-1:2011 소개 및 전환

2012. 3. 15

LRQA (로이드인증원)

김진현 심사원



Agenda

- ISO/IEC 20000-1: 2011 변경사항
- ISO/IEC 20000-1: 2011 전환
- Q & A

ISO/IEC 20000-1:2011 변경 사항

Foreword(전언)

- closer alignment to ISO 9001;
- closer alignment to ISO/IEC 27001;
- change of terminology to reflect international usage;
- addition of many more definitions, updates to some definitions and removal of two definitions;
- introduction of the term “service management system”;
- combining Clauses 3 and 4 of ISO/IEC 20000-1:2005 to put all management system requirements into one clause;
- clarification of the requirements for the governance of processes operated by other parties;
- clarification of the requirements for defining the scope of the SMS;
- clarification that the PDCA methodology applies to the SMS, including the service management processes, and the services;
- introduction of new requirements for the design and transition of new or changed services.

ISO/IEC 20000 consists of the following parts, under the general title *Information technology — Service management*:

- *Part 1: Service management system requirements*
- *Part 2: Guidance on the application of service management systems¹⁾*

ISO/IEC 20000-1: 2011 변경사항

1. Scope

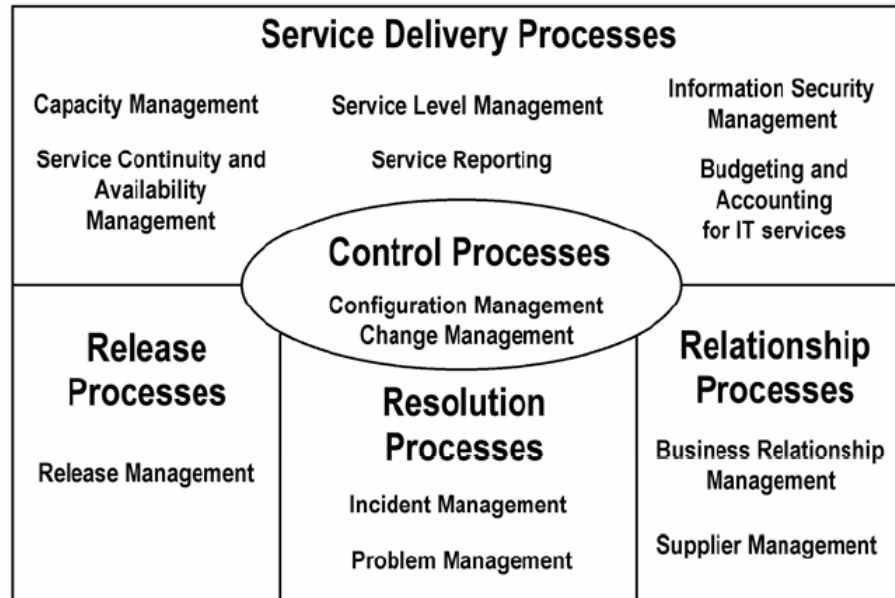


Figure 1 — Service management processes

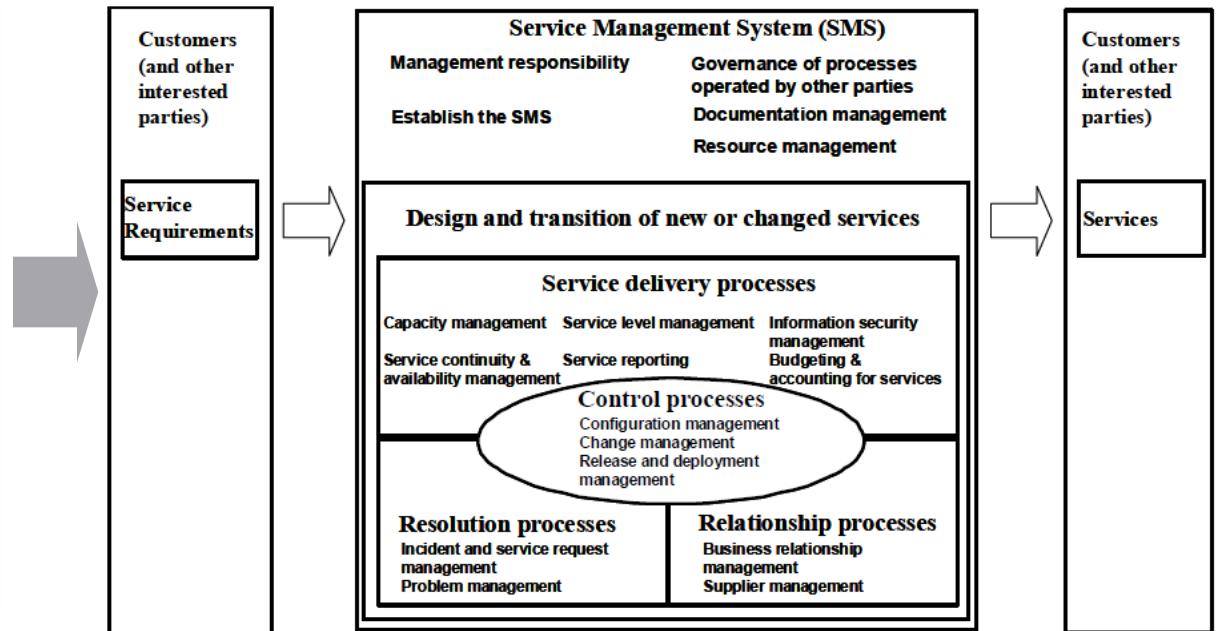


Figure 2 — Service management system

ISO/IEC 20000-1: 2011 변경사항

1.2 Application

- ✓ 서비스 제공자가 ISO/IEC 20000-1에 대한 적합성을 주장하기 위해서는 조항 4부터 9까지의 어떠한 요구사항도 제외할 수 없다.
- ✓ 조항 4에 대한 적합성 주장은 서비스 제공자가 모든 충족 증거를 제시함으로써 실증할 수 있다.
- ✓ 조항 5부터 9까지의 요구사항 충족 여부는 대부분의 경우 서비스 공급자가 제시해야 하나, 기타 관계자가 운영하는 프로세스에 대한 관리/통제(Governance)수행 여부를 증명해야 함. (조항 4.2)

ISO/IEC 20000-1: 2011 변경사항

3. Terms and definitions

- ✓ 정의 상세화 및 용어 추가 정의 (15개 ➔ 37개),

3.31

service management system

SMS

management system to direct and control the service management activities of the service provider

NOTE 1 A management system is a set of interrelated or interacting elements to establish policy and objectives and to achieve those objectives.

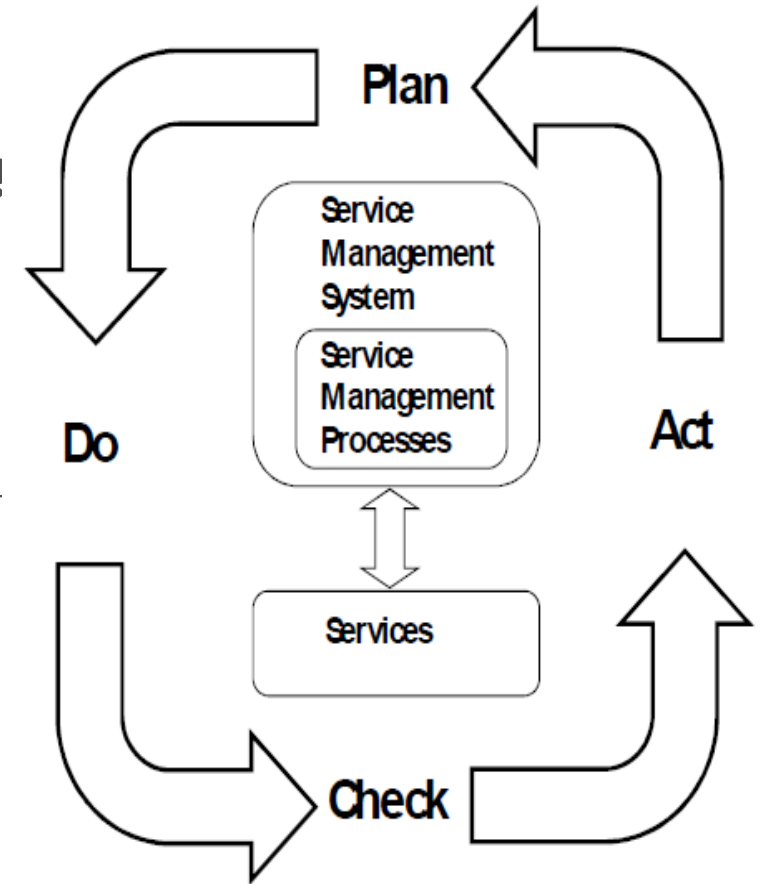
NOTE 2 The SMS includes all service management policies, objectives, plans, processes, documentation and resources required for the design, transition, delivery and improvement of services and to fulfil the requirements in this part of ISO/IEC 20000.

NOTE 3 Adapted from the definition of “quality management system” in ISO 9000:2005.

ISO/IEC 20000-1: 2011 변경사항

4. Service management system general requirements

- ✓ ISO/IEC 20000-1:2005의 조항 3(경영시스템 요구사항) 조항 4(서비스 관리의 계획 및 적용)를 통합 시킴.
- ✓ ISO 9001와의 연계성 강화 – 경영자 의지, 경영 대리인, 서비스 방침, 목표 수립 및 의사 소통, 문서관리, 기록관리, 경영검토 (Management review)
- ✓ P-D-C-A (Plan-Do-Check-Act) 방법론의 적용.



ISO/IEC 20000-1: 2011 변경사항

4.2 Governance of process operated by other parties

- ✓ 조항 5부터 9에 포함되어있는 모든 프로세스에 대해 기타 관계자 (내부 그룹, 고객, Supplier)가 운영하는 모든 프로세스 및 프로세스의 일부분을 식별해야 함.
- ✓ 다음을 통해 통치 (Governance) 수행 여부를 증명해야 함.
 - a) 프로세스에 대한 책임과 준수를 요구하는 권한을 행사
 - b) 프로세스 정의와 프로세스 간의 인터페이스를 통제
 - c) 프로세스 성과 및 프로세스 요구사항에 대한 적합성 결정
 - d) 프로세스 개선 기획 및 우선순위 관리

Supplier 는 Supplier Management (조항 7.2)로 통제 수행.

내부 그룹/고객의 경우 Service level management (조항 6.1)로 통제 수행.

ISO/IEC 20000-1: 2011 변경사항

6.1 Service level management

- ✓ 서비스 요구사항을 고려하여 고객과 SLA를 수립해야 함.
- ✓ SLA는 합의한 서비스 Target, Workload, 제외 사항을 포함.
- ✓ 계획한 주기로 SLA 검토 수행.
- ✓ 서비스 제공자는 내부 그룹 또는 고객이 담당하는 서비스 관리 프로세스 또는 일부 활동에 대한 성과를 모니터링 해야 함.

ISO/IEC 20000-1: 2011 변경사항

5. Design and transition of new or changed services

- ✓ 고객 및 고객 서비스 에 잠재적인 영향을 미칠 수 있는 모든 신규 서비스 및 서비스 변경에 대해 조항 5를 적용해야 함.
- ✓ 신규 또는 서비스 변경의 계획(Plan), 설계 (Design), 개발 (Development), 전환 (Transition) 수행에 대한 상세 요구사항 정의.

ISO/IEC 20000-1: 2011 전환

개요

- ✓ 2011년 4월 15일에 ISO/IEC 20000-1 Second Edition 발행.
- ✓ 기존 2005년 버전에 ITIL V3의 일부 사항을 반영.

ISO/IEC 20000-1:2005 인증서의 유효 기간?

- ✓ 2013년 6월 1일 이전에 중단 (신규 규격 발행 후 24개월)
- ✓ 2013년 6월 이후에는 신규 규격으로만 심사 가능

ISO/IEC 20000-1: 2011 전환

전환심사 절차 (LRQA)



Any questions?

LRQA (로이드인증원)

김진현 심사원

010-8725-4317

Jinhyun.kim@lrqa.com