

CQI ISO 20000:2018 移行方針

ISO/IEC 20000-1:2018 – 情報技術 – サービスマネジメント – パート 1: サービスマネジメントシステム要求事項

この文書は、ISO 20000 の改訂により発行された ISO 20000:2018 に、CQI はどのように対応するかを説明するために、CQI Policy Directorate が作成しました。また、この文書では IRCA 登録 ITSMS 審査員/監査員の移行トレーニングの要求事項についても説明しています。

移行に関する詳細な情報は、IRCA 登録審査員/監査員の方々へ直接ご連絡いたします。

本方針に関連するお問い合わせは、右記まで ircajapan@irca.org

注: この日本語訳は “CQI Policy for transition to ISO 20000:2018” の理解を助けるために作成しています。疑義のある場合は、本文書後半の英語版を参照してください。

序文

ISO/IEC 20000:2018 は、組織がサービスマネジメントシステムを確立し、実施し、維持し、継続的に改善する際の要求事項を定めています。これには、サービス要求事項を満たし、価値を付加するためのサービスの計画、設計、提供、改善が含まれています。

今回の改訂では、サービスのコモディティ化、及び複数サプライヤーのマネジメントなど、市場動向の変化が考慮されています。また、知識及びサービスの計画に関する要求事項などの新しいトピックが追加されたほか、用語と定義も更新されています。

この改訂は、サービスマネジメントシステム (SMS) を実施し、マネジメントし、監査する人すべてに影響を与え、SMS の専門家及び監査の専門家には新たな課題が投げかけられるでしょう。組織のコンプライアンスを維持し、改訂された規格の恩恵を最大限に受けるためには、SMS を主導し、マネジメントし、監査する人は現行の考え方や作業慣行を見直す必要があるでしょう。

IRCA に登録する ITSMS 審査員/監査員のための移行要求事項

すべての IRCA 登録の ITSMS 審査員/監査員は、登録グレードに関係なく、3 年間の移行期限が完了する 2021 年までに、ISO 20000:2018 に関する知識、技能及び経験をアップデートする必要があります。

移行のためには、適切な ISO 20000:2018 審査員トレーニングコースを合格修了することが推奨されます。もしくは、CPD を通じて、適切な知識、技能及び経験を獲得したことを実証しなければなりません。この CPD には、トレーニングコース、コンファレンスあるいはセミナーへの参加、オンライン学習やウェビナーの受講、自習や読書などが含まれますが、これに限りません。

CQI のメンバーで、サービスマネジメントシステムを担当する人についても、適切な CPD を通じて、必要な知識、技能を習得し、理解を深めるよう、強く推奨いたします。

お問い合わせは下記から

IRCA ジャパン: ircajapan@irca.org

附属書 – ISO 20000:2018 – 主要な変更点

1. **附属書 SL** ISO/IEC 20000:2018 は、ISO 9001:2015、ISO 27001:2013 など他の ISO マネジメントシステム規格と同様に、附属書 SL の定める、上位構造、共通の用語と定義、及び共通の本文を採用しています。これにより、既存のマネジメントシステムのプロセスに ISO/IEC 20000:2018 の要求事項を統合しやすくなります。

2. **組織の状況 (Context)** (箇条 4) 組織は、組織の SMS が意図した成果を達成する能力に影響を与える可能性のある外部及び内部の課題を洗い出す必要があります。また、組織は関連する利害関係者の関連するニーズ及び期待を決定しなければなりません。なお、関連する利害関係者とは、組織の決定または活動に影響を与え得るか、影響を受け得るか、または影響を受けると考えている個人または組織のことです。

3. **新しい箇条** 以下の新しい箇条が追加されました：

- 目標達成のための計画 (6.2.2)
- 知識 (7.6)
- サービスの計画 (8.2.2)

2011 年版の「他の関係者が運用するプロセスのガバナンス」(4.2) と「新規サービス又はサービス変更の計画」(5.2) は、2018 年版では「サービスのライフサイクルに關与する関係者の管理」(8.2.3) となりました。

4. **重大な変更** 以下の箇条は大きく改訂されています：

- リスク及び機会へ対応する活動 (6.1)
- 目標の設定 (6.2.1)
- コミュニケーション (7.4)
- 監視、測定、分析及び評価 (9.1)
- 不適合と是正処置 (10.1)

5. **簡素化された箇条** 適合しなければならない個々のプロセスではなく、要求事項に重点が置かれているため、多くの箇条が簡素化されました。

6. **分化した箇条** 以下のものは別個の箇条となりました：

- サービスカタログマネジメント (8.2.4)
- サービスレベルマネジメント (8.3.3)
- 需要マネジメント (8.4.2)
- 能力マネジメント (8.4.3)
- インシデントマネジメント (8.6.1)

- サービス要求マネジメント (8.6.2)
- サービス可用性マネジメント (8.7.1)
- サービス継続マネジメント (8.7.2)

7. **文書化した情報及び手順** 文書化した情報の要求が少なくなり、指示的な要求事項も減りました。例えば、可用性と能力計画の文書化は、サービス可用性の要求事項及び目標の合意と能力の計画の要求事項に置き換わりました。

8. **サービスの報告** 報告作成の要求事項は、箇条 8、9 及び 10 の関連の細分箇条に記載されています。一般的な報告要求事項は箇条 9.4 にあります。

9. **用語及び定義の改訂** ISO/IEC 20000:2018 は附属書 SL 準拠のすべての規格と共通の用語及び定義を採用しています。そのため、「サービス提供者」は「組織」に置き換えられました。

さらに

- 「内部グループ」は「内部供給者」に置き換えられました
- 「供給者」は「外部供給者」に置き換えられました
- 「構成管理データベース (CMBD)」は、「構成情報」に置き換えられました
- 「情報セキュリティ」の定義は、ISO/IEC 27000 の定義と整合が取られました
- 「可用性」は「サービス可用性」となりました

以上

CQI Policy for transition to ISO 20000:2018

ISO/IEC 20000-1:2018 - Information technology -- Service management -- Part 1: Service management system requirements

This document has been prepared by the CQI Policy Directorate to describe the position of the CQI and IRCA regarding the revision to ISO 20000, resulting in the publication of ISO 20000:2018. It describes transition training requirements for IRCA Certificated ITSMS auditors.

Detailed transition information will be communicated IRCA to Certificated auditors directly.

Enquiries relating to this policy should be directed to ISO@quality.org

Introduction

ISO/IEC 20000:2018 sets out the requirements for organizations to establish, implement, maintain and continually improve a service management system. It includes the planning, design, transition, delivery and improvement of services to meet the service requirements and deliver value.

The revisions consider changing market trends including the commoditization of services and managing multiple suppliers. It also includes new features such as requirements about knowledge and service planning, and updates terminology and definitions.

The revisions will impact all those involved with implementation, management, and audit of service management systems and will present revised challenges for SMS and audit professionals. Those leading, managing and auditing SMS management systems will need to revise their current thinking and work practices to maintain organisational compliance and benefit from the revised standard to its full extent.

Transition requirements for IRCA certificated ITSMS auditors

All IRCA Certificated ITSMS auditors, irrespective of grade, are required to ensure their knowledge, skills, and experience pertaining to ISO 20000:2018 are current by the end of the three-year transition period in 2021.

The recommended method of doing so is to through successfully completing an appropriate ISO 20000:2018 auditor training course. Alternatively, auditors are required to demonstrate the acquisition of the knowledge, skills and experience through appropriate CPD. This may include, but is not limited to, attending training courses, conferences or seminars; pursuing a course of online study or webinar; private study and reading.

CQI members with responsibility for service management systems are also strongly encouraged to acquire the necessary knowledge, skill and understanding through appropriate CPD.

Training and membership queries

For training queries, email training@quality.org.

For membership queries, email membership@quality.org.

Annex - ISO 20000:2018 - key changes

1. **ANNEX SL** ISO/IEC 20000:2018 adopts the high-level structure, common terms and definitions, and identical core text set out in Annex SL, aligning it to other ISO management systems standards, e.g. ISO 9001:2015, ISO 27001:2013, etc. This will facilitate the integration of ISO/IEC 20000:2018 requirements into existing management systems processes.

2. **CONTEXT** (Clause 4) Organisations must identify any external and internal issues that may affect the ability of their SMS to deliver its intended outcomes. Organisations are also required to determine the relevant needs and expectations of their relevant interested parties – i.e. those individuals and organisations that can affect, be affected by, or perceive themselves, to be affected by organisations’ decisions or activities.

3. **NEW CLAUSES** New clauses have been added including:
 - Planning to achieve objectives (6.2.2).
 - Knowledge (7.6)
 - Plan the services (8.2.2)

Control of parties involved in the service lifecycle (8.2.3) replaces Governance of processes operated by other parties (formerly 4.2) and Plan new or changed services (formerly 5.2)

4. **SIGNIFICANT REVISIONS** The following clauses have been extensively revised:
 - Actions to address risks and opportunities (6.1)
 - Establish objectives (6.2.1)
 - Communication (7.4)
 - Monitoring, measurement, analysis and evaluation (9.1)
 - Nonconformity and corrective action (10.1)

5. **SIMPLIFIED CLAUSES** Many clauses have been simplified to concentrate on requirements rather than the processes required to meet them.

6. **SEPERATED CLAUSES** The following now appear as separate clauses:
 - Service catalogue management (8.2.4)
 - Service level management (8.3.3)
 - Demand management (8.4.2)
 - Capacity management (8.4.3)

- Incident management (8.6.1)
- Service request management (8.6.2)
- Service availability management (8.7.1)
- Service continuity management (8.7.2)

7. **DOCUMENTED INFORMATION AND PROCEDURES** Less documented information is required, and the requirements are less prescriptive, e.g. documented availability and capacity plans have been replaced with requirements to agree service availability requirements and targets and to plan for capacity.
8. **SERVICE REPORTING** Requirements to produce reports now appear in relevant sub-clauses in Clauses 8, 9 and 10. Clause 9.4 includes general reporting requirements.
9. **REVISED TERMS AND DEFINITIONS** ISO/IEC 20000:2018 adopts the common terms and definitions of all Annex SL-based standards. Consequently, 'Service provider' is replaced with 'Organization'.

In addition;

- 'Internal group' is replaced by 'Internal supplier'
- 'Supplier' is replaced by 'External supplier'
- 'Configuration Management Database' (CMBD) is replaced with 'Configuration information'.
- The definition of 'Information security' is aligned to the definition in ISO/IEC 27000.
- 'Availability' is changed to 'Service availability'.

[ENDS]