

ISO/IEC 20000

P O C K E T G U I D E



ISO/IEC 20000

P O C K E T G U I D E



ISO/IEC 20000 - pocket guide

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

Presentazione

Titolo:	ISO/IEC 20000, pocket guide
Redattori:	Jan van Bon (ITSMF-NL, redattore capo per conto dell'ITSMF Netherlands) Marianne Nugteren (Inform-IT, NL, redattrice) Selma Polter (Inform-IT, NL, redattrice)
Responsabile della revisione:	Claudio Restaino (ITSMF Italia)
IPESC Supervisor:	Federico Corradi (Cogitek, ITSMF Italia)
Editore:	Van Haren Publishing (info@vanharen.net)
ISBN(10):	90 77212 89 2
ISBN(13):	978 90 77212 89 9
Edizioni:	Prima edizione, prima stampa, luglio 2006 (Questa è la nuova edizione della precedente pubblicazione nota come BS15000 A Pocket Guide ISBN: 9077212485)
Traduttori:	Annalisa Ruggiero & Claudio Restaino
Design & Layout:	DTPresto design & layout, Zeewolde-NL CO2 Premedia, Amersfoort

COPYRIGHT

L'uso del marchio registrato ISO/IEC 20000 e del materiale protetto da copyright è stato autorizzato dal BSI.

© Tutti i diritti riservati

Nessuna parte di questa pubblicazione può essere riprodotta con qualsiasi mezzo di stampa, foto, microfilm o in altre forme senza l'autorizzazione scritta dell'editore.

Ringraziamenti alla versione inglese

Questa pocket guide è una iniziativa dell'ITSMF, l'IT Service Management Forum. Nel 2004, il chapter Olandese fece partire un progetto per sviluppare una pubblicazione con fini divulgativi, per stimolare la consapevolezza dello standard BS 15000 e fornire una rapida guida di riferimento. Questo progetto fu sviluppato con il supporto della comunità internazionale dell'ITSMF: essa fu la prima pubblicazione ITSMF prodotta in collaborazione con tutti i chapter. L'IPESC, ITSMF International's Publication Executive Sub-Committee ha contribuito a mettere assieme il Gruppo di Revisione (Review Team) attraverso la sua rete di esperti della materia e ne ha continuamente discusso le evoluzioni, affrontando tutti gli argomenti che si sono presentati in questo progetto internazionale.

Il seguente Review Team ha provveduto alla revisione del testo della presente pocket guide nel momento in cui è stata aggiornata per riflettere l'evoluzione della BS 15000 nella ISO/IEC 20000, con l'obiettivo di assicurare che venisse mantenuta l'alta qualità richiesta anche nel campo della ISO/IEC 20000.

Hanno contribuito al Review Team i seguenti esperti:

- Rolf Akker (Atos Origin, the Netherlands)
- Simon Bos (Bos+Cohen, the Netherlands)
- Bernd Broksch (Siemens Business Services GmbH & Co. OHG, ITSMF Germany)
- Janaki Chakravarthy (Infosys, ITSMF India)
- Young-Sug Choi (BSI, ITSMF Korea)
- Rod Crowder (OpsCentre, Australia)
- Karen Ferris (ProActive Services Pty Ltd, ITSMF Australia)
- Marcus Giese (TÜV Informatik Service und Consulting Services GmbH, ITSMF Germany)

Björn Hinrichs (SITGATE AG, ITSMF Germany)
Brian Johnson (Computer Associates, USA)
Ivor Macfarlane (Guillemot Rock, ITSMF International)
Steve Mann (Opsys-SM2, ITSMF Belgium)
Colin Rudd (ITEMS Ltd, ITSMF UK)
Cheryl E. Simpson (Toronto, Canada)
Wilfred Wah (IBM, ITSMF Hong Kong)

Siamo grati a questi esperti, che hanno speso volentieri parte del loro tempo nella creazione di questa pocket guide.

Ringraziamenti alla versione italiana

La versione italiana della presente pocket guide è una iniziativa dell'ITSMF Italia e bITIL.

- **ITSMF Italia** (www.itsmf.it) - Associazione italiana di ITSMF International, con sede a Torino e presente a livello italiano con le sezioni di Milano e Roma, a cui aderiscono più di cinquanta aziende e oltre duecento professionisti dell'IT Service Management, è l'unica fonte ufficiale e autentica per tutto quanto attiene alle best practice ITIL.
- **bITIL** (www.bitil.com) - Portale web sulle tematiche IT, il cui interesse principale è la diffusione e la divulgazione della conoscenza delle best practice nell'ambito della gestione dei servizi informatici.

Il seguente Quality Assurance Team ha provveduto alla revisione del testo italiano della presente pocket guide, con l'obiettivo di assicurare che venisse mantenuta l'alta qualità richiesta anche nella sua versione italiana.

I seguenti esperti hanno contribuito al Quality Assurance Team:

Luisa Albano (RAI | RadioTelevisione Italiana)

Dario Carmi (Microsoft)

Federico Corradi (Cogitek)

Attilio De Bernardo (Alitalia | Linee Aeree Italiane)

Carla Fabiano (IBM)

Daniela Mazzarone (Value Team | VP Tech)

Andrea Praitano (Eunics powered by Getronics)

Stefania Renna (CA)

Luigi Restaino (Telecom Italia)

Giacomo Salvato (HP | Hewlett Packard)

Domenico Solano (Philips)

Maxime Sottini (ICONS Innovative Consulting S.r.l.)

Valter Tozzini (Consultant)

Simona Trotti (CISQ Cert | Ente di Certificazione)

Andrea Zucchet (SUN Microsystems)

Siamo grati a questi esperti, che hanno speso volentieri parte del loro tempo nella revisione di questa pocket guide.

Un particolare ringraziamento a Federico Corradi, che in qualità di supervisore ha ulteriormente contribuito a che venissero rispettate le procedure di revisione per l'approvazione IPESC.

Claudio Restaino,

Responsabile della revisione

ITSMF Italia

Prefazione

L'emissione della ISO/IEC 20000, derivata dal British Standard BS 15000, è l'emblema del successo e della popolarità delle best practice dell'IT Service Management nel mondo. Il riconoscimento di uno standard formale aiuta nel motivare il settore dei servizi verso l'eccellenza del servizio ed il voler misurare e certificare i suoi risultati.

Questa pocket guide racchiude i principi e gli standard della ISO/IEC 20000 esposti in maniera tale da aiutare a raggiungere una comprensione di base dello standard e per essere di riferimento a qualsiasi fornitore dei servizi che nutra interesse nell'apprendere maggiormente o anche conseguire la certificazione ISO/IEC 20000.

L'organizzazione internazionale ITSMF, attraverso l'impegno del suo International Publications ESC, è orgogliosa di concedere la sua approvazione a questa pocket guide quale parte di una comune libreria globale a supporto di una comprensione uniforme della conoscenza ITSM e delle best practice.

I ringraziamenti riportati nelle precedenti pagine si riferiscono ai molti rappresentanti dei chapter ITSMF che sono stati coinvolti nella revisione ed approvazione di questo libro.

A nome di tutta la comunità ITSMF desidero ringraziare l'IPESC per la loro continua dedizione, sforzo e impegno nel collaborare alla revisione ed approvazione di questo libro.

Sono sicura che troverete questo libro istruttivo e piacevole.

Sharon Taylor,

Presidente, International Publications Executive Sub-Committee (IPESC)
ITSMF International

Introduzione alla pocket guide

L'obiettivo di questa pubblicazione è di poter fornire un documento di facile lettura che esponga la natura, il contenuto e lo scopo della ISO/IEC 20000. Questo dovrebbe condurre velocemente la ISO/IEC 20000 alla portata di una ampia audience internazionale, attraverso una facile ed accessibile *pocket guide*:

- per promuovere la **consapevolezza** e l'**accettabilità** della ISO/IEC 20000 quale un valido standard per i fornitori dei servizi IT;
- a supporto della **formazione** e **certificazione** della ISO/IEC 20000;
- per produrre un **rapido riferimento** a principali contenuti della ISO/IEC 20000, per i professionisti.

“ISO/IEC 20000, pocket guide” si rivolge ad un ampio insieme di professionisti, trainer e studenti, che lavorano sia nell'IT sia in altri ambiti professionali, a partire dagli esperti nella fornitura di servizi (IT), fino a coloro i quali cercano un valido approccio alle tematiche relative al miglioramento della qualità. Inoltre, quei clienti che stanno prendendo in considerazione che i loro servizi siano certificati ISO/IEC 20000, possono approfondire ciò che devono attendersi dai loro fornitori dei servizi.

La pocket guide comincia con una **Introduzione alla ISO/IEC 20000**. Questa tratta della storia, del background, della posizione e dell'ambiente della ISO/IEC 20000.

Il secondo capitolo descrive la **Struttura** formale **dello standard ISO/IEC 20000**. Questo capitolo mostra esattamente cosa andrebbe letto se si desidera approfondire i dettagli dello standard nella documentazione ufficiale.

Il successivo è un capitolo sul **ISO/IEC 20000 - Gestione Globale**. Qui viene mostrato come è possibile utilizzare lo standard nell'approccio al miglioramento continuo della qualità.

Prima di entrare nei dettagli dello standard formale viene presentato l'**IT Service Management Self-assessment Workbook**. L'ISO/IEC 20000 è destinato a diventare uno specifico standard per i fornitori dei servizi, che servirà come obiettivo nei progetti di miglioramento della qualità. Lo standard verrà anche utilizzato per la valutazione della reale situazione di un fornitore dei servizi. Prima di leggere i dettagli dello standard, occorre essere a conoscenza della struttura della metodologia dell'assessment.

Il capitolo successivo è il cuore di questa pocket guide: **ISO/IEC 20000 – Modello e Aree di interesse**. Qui viene descritto il nucleo dello standard, illustrato con esempi di domande dell'assessment.

L'ISO/IEC 20000 pone enfasi sul ruolo della comunicazione nella gestione dei servizi. È per questa ragione che abbiamo aggiunto una Appendice con **Terminologia e Definizioni** che sono stati utilizzati nello standard.

In questa maniera è stato possibile mettere insieme tutti gli elementi importanti della ISO/IEC 20000 in una piccola e maneggevole guida di riferimento, la quale dovrebbe supportare le organizzazioni nella comprensione ed applicazione dello standard al loro interno. La pocket guide non sostituisce lo standard: per tutti i dettagli va letta la documentazione ufficiale ISO.

Indice

1	Introduzione alla ISO/IEC 20000	13
1.1	Storia	13
1.2	Modifiche al testo originale della BS 15000	14
1.3	Scopo della ISO/IEC 20000	15
1.4	Relazione con ITIL	16
1.5	Relazione con altri standard	17
1.6	Stakeholders	19
1.7	Accreditamento e Certificazione	20
1.8	Training	21
1.9	Certificazione	21
2	Struttura dello standard ISO/IEC 20000	23
2.1	Documento principale	23
2.2	Documentazione a supporto	23
3	ISO/IEC 20000 – Gestione globale	25
3.1	Ambito	25
3.2	Comunicazione	26
3.3	Requisiti per un sistema di gestione	26
3.4	Pianificare ed implementare la gestione dei servizi	29
3.5	Pianificare ed implementare servizi nuovi o modificati	35
4	Self-Assessment Workbook	37
4.1	Struttura	37
4.2	Come utilizzare il Workbook	38
5	ISO/IEC 20000 - Modello e Aree di interesse	41
5.1	Service Delivery Processes	41
5.2	Relationship Processes	54
5.3	Resolution Processes	59
5.4	Control Processes	63
5.5	Release Process	68
6	Appendice	73
6.1	Schema di certificazione	73

6.2	Bibliografia	73
6.3	Come e dove acquistare la serie ISO/IEC 20000	74
6.4	Terminologia e definizioni	74
6.5	ITSM Library	76

1 Introduzione alla ISO/IEC 20000

1.1 Storia

IT Infrastructure Library (ITIL) è accettato in tutto il mondo come un riferimento *de facto* per le best practice dei processi nella gestione dei servizi IT. Non è che da pochi anni che i fornitori dei servizi che applicano ITIL sono in grado di dimostrare la loro compatibilità ad uno standard formalmente documentato e disponibile. Nel 2000 il BSI, British Standards Institution, ha ufficialmente definito i requisiti per un efficace erogazione dei servizi al business ed ai suoi clienti, nello standard inglese (British Standard): BS 15000.

La prima edizione del BS 15000 fu pubblicata nel novembre del 2000, sulla base di una precedente pubblicazione - DISC PD0005:1998 - the Code of Practice for IT Service Management. Il BS 15000-1:2002 divenne la seconda edizione, la quale fu il risultato dell'esperienza e dei feedback provenienti da coloro che per primi ne avevano adottato la prima edizione. Lo sviluppo di una strategia della certificazione ha dato poi un forte impulso all'accettazione del BS 15000 come standard ufficiale.

Il 15 dicembre 2005, l'ISO, International Organization for Standardization, ha accettato il BS 15000 come un nuovo standard internazionale ISO: la ISO/IEC 20000. Esistono due modi per creare uno standard ISO: la creazione attraverso il coinvolgimento cooperativo di diversi Paesi, o un percorso veloce (*fast-track*) basato su uno standard nazionale. Per l'accettazione del British Standard, ISO ha seguito il percorso veloce. Prima dell'accettazione come standard ISO, il BS 15000 era già stato accettato ed adottato dagli enti degli standard nazionali dell'Australia e del Sud Africa. L'accettazione della ISO/IEC 20000 vedrà congelato il suo contenuto per i prossimi tre anni.

Sebbene la ISO/IEC 20000 non includa formalmente l'approccio ITIL, essa descrive un insieme integrato di processi di gestione allineato e complementare all'approccio per processo definito in ITIL. I singoli libri ITIL offrono delle ampie informazioni ed una guida agli argomenti affrontati nell'ambito della ISO/IEC 20000.

L'attuale edizione delle *specifiche formali* (ISO/IEC 20000-1) è una versione leggermente riadattata del BS 15000-1. Il BS 15000 *Code of Practice* (BS 15000-2) è stato aggiornato alla ISO/IEC 20000-2 (Code of Practice). Il Code of Practice dà una descrizione più dettagliata delle best practice e fornisce indicazioni e raccomandazioni. Questo Code of Practice non è parte dei requisiti.

Il periodo di transizione per le organizzazioni già certificate BS 15000 per ottenere la certificazione ISO/IEC è di 18 mesi dalla data di pubblicazione dello standard. Così dopo il 15 giugno 2007 i certificati relativi alla BS 15000:2002 parte 1 non saranno più validi.

Lo standard è supportato da un pratico IT Service Management *Self-assessment Workbook* (BIP 0015). Questa pubblicazione è la versione aggiornata del *Self-assessment Workbook (PD0015) che era stato scritto per il BS 15000*.

1.2 Modifiche al testo originale della BS 15000

L'aggiornamento allo standard ISO/IEC 20000 ha richiesto solo modifiche di secondaria importanza al testo originale del BS 15000. La maggior parte di queste modifiche sono state marginali e troppo ridotte per influenzare l'indice di alto livello dello standard raccolto in questa pocket guide. Le modifiche che hanno avuto effetto sulla prima edizione di questa pocket guide sono state le seguenti:

- Il termine 'BS 15000' è stato sostituito con 'ISO/IEC 20000' in tutto il libro.

- Il termine 'organizzazione del servizio' è stato sostituito con 'fornitore del servizio'.
- Il termine 'terze parti' è stato sostituito con 'fornitore' o 'esterno'.
- Le definizioni di 'documento' e 'record' sono state riadattate per riflettere la terminologia ISO.

A parte ciò, questa pocket guide contiene alcuni accenni alle procedure di certificazione ed accreditamento della ISO/IEC 20000.

1.3 Scopo della ISO/IEC 20000

Lo standard BS 15000 in origine fu sviluppato dal comitato per la gestione dei servizi IT (BDD/3) del BSI, con il coinvolgimento di un gruppo di esperti del settore che hanno apportato l'insieme di conoscenze provenienti da un'ampia varietà di organizzazioni.

Lo scopo della ISO/IEC 20000 – ereditato dalla BS 15000 – è di “fornire un comune standard di riferimento per ogni impresa che offre servizi IT a clienti interni o esterni”. Dal momento che la comunicazione svolge un ruolo essenziale nella gestione del servizio, uno dei più importanti obiettivi dello standard è creare una comune terminologia per i fornitori dei servizi, i loro subfornitori ed i loro clienti.

Lo standard promuove l'adozione di un approccio di processo integrato per la gestione dei servizi IT. Questi processi vengono posizionati in un modello del processo, che ricopre i processi ITIL contemplati nel Service Support¹ e nel Service Delivery², così come altri processi di gestione. Lo standard spiega come affrontare tutto ciò che è obbligatorio per poter conseguire una buona gestione del servizio – cose che sono comuni a, e richieste da, ogni fornitore del servizio per la gestione del servizio – ma non affronta direttamente i requisiti locali.

1 Supporto del servizio

2 Erogazione del servizio

Attraverso estrapolazioni delle principali informazioni dei processi di gestione del servizio ITIL in un formale standard internazionale, BSI e ora ISO hanno consentito ai fornitori dei servizi di poter determinare una formale conformità a queste best practice. Fino alla creazione del BS 15000, la certificazione formale era focalizzata sugli *individui* (ITIL Foundation, ITIL Service Manager, ITIL Practitioner), non sulle *organizzazioni*. Lo sviluppo di un certificato internazionale focalizzato sulle organizzazioni stimolerà ulteriormente l'accettazione della gestione dei servizi IT come un campo importante.

1.4 Relazione con ITIL

Giacchè il BS 15000 è stato allineato al Framework IT Infrastructure Library (ITIL) così come definito nei volumi del Service Support (2000) e Service Delivery (2001), anche la ISO/IEC 20000 è allineata al Framework. ITIL è un insieme di best practice, mentre la ISO/IEC 20000 è un insieme formale di specifiche a cui un fornitore del servizio deve tendere per essere in grado di fornire una elevata qualità di servizi. L'applicazione delle best practice ITIL (IT Infrastructure Library) aiuterà un fornitore del servizio nel raggiungere la qualità della gestione del servizio così come richiesto dalla ISO/IEC 20000. Il BS 15000, ITIL ed ora la ISO/IEC 20000 sono evolute insieme, grazie al contributo di molti collaboratori.

Le relazioni fra la ISO/IEC 20000 e ITIL sono illustrate in figura 1.

La ISO/IEC 20000 ricopre tutti i processi fondamentali di ITIL dai libri Service Support, Service Delivery e Security Management ed anche altri processi aggiuntivi che vengono solo parzialmente trattati nelle attuali pubblicazioni ITIL. La seguente tabella 1 mostra le corrispondenze in merito.

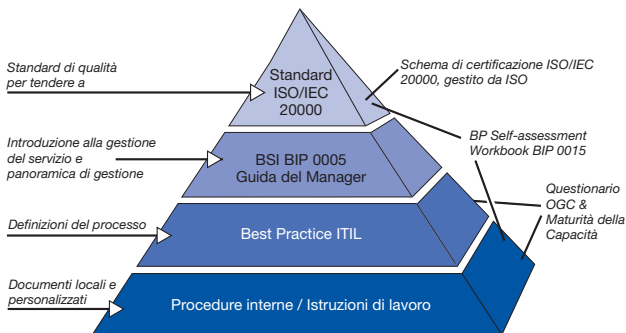


Figura 1. ISO/IEC 20000 e ITIL

1.5 Relazione con altri standard

L'attuale edizione delle specifiche formali (ISO/IEC 20000) è stata adottata con lievi variazioni del BS 15000-1. Il periodo di transizione per le organizzazioni già certificate BS 15000 per ottenere la certificazione ISO/IEC è di 18 mesi dalla data di pubblicazione o dal 15 giugno 2007. A partire da questa data, i certificati delle organizzazioni relativi al BS 15000 Parte 1 non saranno più validi.

Uno dei processi di Service Delivery della ISO/IEC 20000 è l'Information Security Management. La ISO/IEC 17799 fornisce delle indicazioni sulla gestione della sicurezza delle informazioni. Le organizzazioni già certificate ISO/IEC 27001 già soddisfano i requisiti di sicurezza propri della ISO/IEC 20000-1.

Processi nella ISO/IEC 20000	Processi o libri in ITIL
Configuration Management	Configuration Management
Change Management	Change Management
Release Management	Release Management
Incident Management	Incident Management
Problem Management	Problem Management
Capacity Management	Capacity Management
Service Continuity Management e Availability Management	Service Continuity Management e Availability Management
Service Level Management	Service Level Management
Service Reporting	-
Information Security Management	Security Management
Budgeting and Accounting ³ for IT services	Financial Management
Business Relationship Management	La serie Business Perspective ⁴ ed il volume Customer Liaison ⁵ versione uno
Supplier Management	La versione uno dei libri ITIL (per esempio gestione delle facility e delle relazioni con terze parti) e alcuni contenuti del libro Business Perspective
-	ICT Infrastructure Management
-	Application Management
-	Planning to implement service management

Tabella 1. Riferimenti incrociati fra i processi nella ISO/IEC 20000 ed in ITIL

3 Contabilità

4 Visione del business

5 Relazione con il cliente

1.6 Stakeholders

Il British Standards Institution (BSI) è il proprietario ufficiale del BS 15000. Molti enti professionali internazionali sono stati interessati e coinvolti nel BS 15000:

- L'IT Service Management Forum in UK (ITSMF-UK) ha amministrato la certificazione ufficiale.
- La British Computer Society (BCS) è stata coinvolta nel team del BSI che ha sviluppato il BS 15000.
- L'Office of Government Commerce (OGC) è stato coinvolto nel team di sviluppo del BSI ed è il proprietario (owner) di ITIL – cosa che ha reso il BS 15000 molto importante per l'OGC quale struttura a supporto di ITIL. Il BS 15000 è stato estremamente importante per l'OGC quale strumento della loro politica (policy) di richiedere l'uso di standard quale prerequisito per poter lavorare per il governo britannico in un particolare ambito.
- Enti internazionali interessati nelle relative nazioni dove era stato adottato lo standard.

Il chapter UK dell'ITSMF ha pubblicato un Transition Statement che spiega come la validità delle certificazioni della BS 15000 terminerà entro i 18 mesi successivi alla pubblicazione ufficiale della ISO/IEC 20000. Questo sta a significare che dopo il 15 giugno del 2007, i certificati BS 15000 cesseranno la loro validità.

Differentemente dal BS 15000, la ISO/IEC 20000 viene gestita dall'International Organization for Standardization (ISO). ISO è il network degli istituti degli standard nazionali di 156 paesi, sulla base di un membro per ogni nazione, con la Segreteria Generale a Ginevra, in Svizzera, che coordina l'intero sistema. L'ISO è il più grande sviluppatore mondiale di standard.

1.7 Accreditazione e Certificazione

Le organizzazioni possono essere valutate nella loro conformità con la ISO/IEC 20000 e – nel caso la valutazione sia positiva – possono essere certificate dagli Enti Ufficiali di certificazione. Gli enti di certificazione devono essere accreditati da una Organizzazione di Accredimento di un Paese membro della ISO.

Gli standard ISO/IEC 20000 seguono delle regole standardizzate internazionali in accordo a ISO. Tutti i paesi membri dell'organizzazione ISO hanno i loro propri enti di accreditamento e questi enti di accreditamento hanno il potere delegato di autorizzare gli enti di certificazione a certificare ISO 20000 le organizzazioni.

L' ITSMF Transition Statement spiega come gli enti di certificazione che desiderino agire sotto il *British arrangement* debbano registrarsi con l'ITSMF-UK, all'interno di un accordo di cooperazione con l'United Kingdom Accreditation Service (UKAS). Gli enti di certificazione in altri paesi ISO possono ottenere un accreditamento dai propri enti di accreditamento locali. Una volta che siano stati ufficialmente accreditati per valutare e certificare aziende secondo lo standard ISO/IEC 20000, essi possono offrire i propri servizi in ogni luogo compreso il Regno Unito, secondo le politiche dello standard ISO.

L'accreditamento della ITSMF-UK attualmente in essere per i fornitori di corsi non si applica ai fornitori di corsi dell'ISO/IEC 20000.

La pubblicazione dello standard ISO/IEC 20000 mostra un passo avanti nell'accettazione globale di ITIL come insieme di best practice comuni, - accettate e gestite – da una comunità globale. Ci si attende che questa certificazione diventi presto un requisito di base per la stesura di molti contratti in particolare in grandi accordi di outsourcing.

Al di là degli enti professionali c'è un enorme campo di fornitori dei servizi, auditor, organizzazioni governative e senza fini di lucro, interessate alla presenza di uno standard largamente accettato per la qualità organizzativa.

1.8 Training

Nel 2004, l'ITSMF-UK, proprietario dello schema di certificazione per il BS 15000, diede inizio ad una serie di corsi di formazione sul BS 15000. Questi corsi sono stati successivamente adattati alla ISO/IEC 20000. Oggi molte organizzazioni nel mondo offrono corsi di formazione sulla ISO/IEC 20000, ad ulteriore dimostrazione dell'iniziale largo interesse nella ISO/IEC 20000.

1.9 Certificazione

Sebbene i fornitori dei servizi possano asserire la loro conformità alle specifiche dello standard ISO/IEC 20000, un audit ufficiale e la certificazione hanno un valore significativamente maggiore.

- I fornitori dei servizi che desiderano certificarsi secondo lo standard ISO/IEC 20000 possono mettersi in contatto con uno dei Registered Certification Bodies (RCB) ovunque nel mondo e fare richiesta per la certificazione.
- I RCB sono stati valutati ed approvati dal detentore dello schema di certificazione. I RCB sono approfonditamente verificati per indipendenza e competenza. Le richieste per diventare RCB sono accettate solo quando provengano dagli enti di certificazione (Certification Bodies) accreditati dai rispettivi enti nazionali di accreditamento. Da sottolineare che un RCB non può essere un'azienda che fornisce servizi di consulenza ITIL a causa del conflitto di interesse; un audit deve essere indipendente, da qui la necessità di separare l'audit dal servizio di consulenza. L'elenco degli RCB accreditati è messo a disposizione dal proprietario dello schema di certificazione.
- Gli RCB certificano i fornitori dei servizi IT secondo i requisiti dello standard e rilasciano un certificato.

- I fornitori dei servizi certificati possono utilizzare il logo ufficiale, in accordo con gli specifici requisiti e restrizioni e sono elencati in una pagina web pubblica.
- I fornitori dei servizi certificati sono soggetti a verifiche regolari per confermare la loro conformità alla ISO/IEC 20000.

È possibile reperire ulteriori informazioni sulla procedura, gli RCB, i fornitori dei servizi certificati e le ultime news sulla certificazione ISO/IEC 20000 presso il sito www.bs15000certification.com.



Figura 2. Il logo di certificazione ISO/IEC 20000

2 Struttura dello standard ISO/IEC 20000

2.1 Documento principale

Lo standard ISO/IEC 20000 si compone di due parti, sotto il titolo generale di **Information Technology - Service Management**:

- **Parte 1: Specification** (lo Standard); pubblicato come ISO/IEC 20000-1:2005. Questa è la specifica ufficiale dello standard.
- **Parte 2: Code of practice**; pubblicato come ISO/IEC 20000-2:2005. Descrive le best practice in maggior dettaglio fornendo un riferimento e raccomandazioni per i processi di gestione del servizio che rientrano nell'ambito dello standard ufficiale.

In generale, la Parte 1 dello standard contiene una lista di controlli obbligatori, che i fornitori dei servizi “devono” soddisfare per poter essere certificati. La Parte 2 contiene invece una lista di linee guida ed i suggerimenti che “dovrebbero” essere presi in considerazione dai fornitori dei servizi che desiderano essere certificati.

Per rendere più chiaro quali parti del testo di questa pocket guide si riferiscono alla Parte I per esse si è utilizzata la forma “deve”, mentre per quanto si riferisce alla Parte II si è utilizzata la forma “dovrebbe”. Inoltre, il testo inerente la Parte I è stato formattato diversamente.

Questo è il formato che è stato utilizzato per il testo normativo che proviene dalla Parte I.

2.2 Documentazione a supporto

La ISO/IEC 20000 può essere utilizzata unitamente alla seguente pubblicazione del BSI:

- **IT Service Management Self-assessment Workbook** pubblicato come BIP 0015. Il Self-assessment Workbook è una checklist che completa la specifica. Il Workbook è stato progettato per supportare le organizzazioni nella valutazione del grado di conformità dei loro servizi IT rispetto ai requisiti.

Sul sito www.bsi-global.com sono disponibili ulteriori testi relativi allo standard ISO/IEC 20000.