

IS Governance



Francesco Clabot

Consulenza di processo

francesco.clabot@netcom-srl.it



Fondamenti di ISO 20000 per la “Gestione dei Servizi Informatici”



- *La Norma* -

Che cosa è una norma?



European Committee for Standardization
Comité Européen de Normalisation
Europäisches Komitee für Normung

Es.

ISO EN UNI 9001:2000

ISO/IEC 20000:2005

UNI CEI EN ISO/IEC 17021:2006



La norma tecnica

CARATTERISTICHE

CONSENSUALITÀ

DEMOCRATICITÀ

TRASPARENZA

VOLONTARIETÀ

La normazione oggi

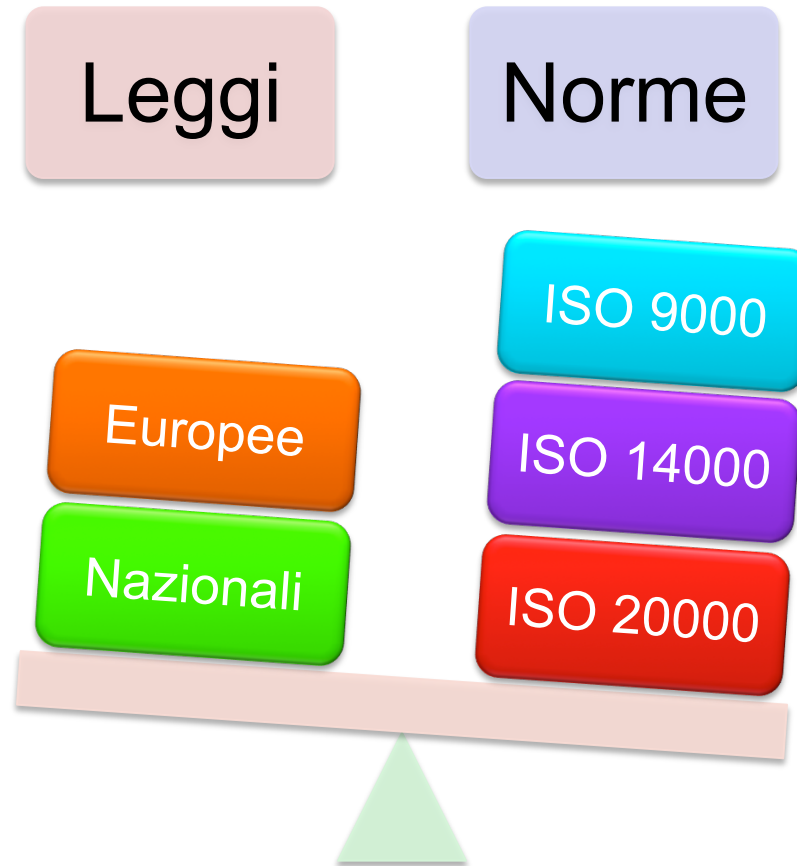


Osservanza imposta dal mercato

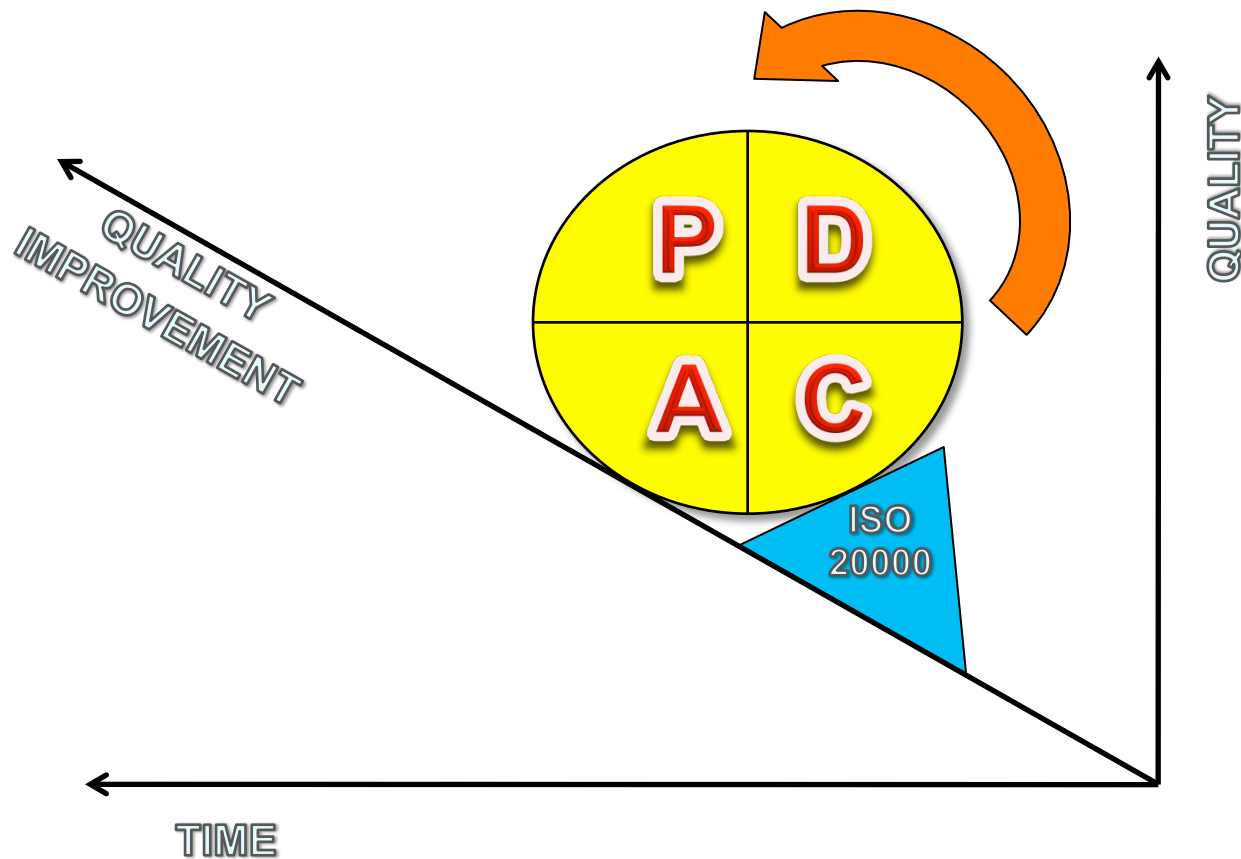
Riferimenti contrattuali -> Documenti cogenti

Attività di normazione = Elaborazione documenti tecnici

La normazione oggi



Introduzione



**Il ciclo di qualità,
o ciclo di Deming,
o PDCA**

Il sistema di gestione



Il sistema di gestione



Un **sistema di gestione della qualità** è il modo in cui una organizzazione lavora, il modo in cui una organizzazione gestisce il suo business.

Definisce il modo con il quale una organizzazione gestisce la qualità dei suoi prodotti e/o servizi.

ISO 20000:2005 descrive i fondamenti del sistema di gestione della qualità e ne definisce i relativi termini.

Cosa è un servizio?



Caratteristiche di un servizio:

- I servizi sono altamente intangibili, non fisici
- I servizi sono prodotti e consumanti nello stesso momento
- I servizi sono molto variabili, in quanto prodotti sia da macchine, ma anche da persone
- L'utilizzatore prende parte nella produzione del servizio
- La soddisfazione è soggettiva, il servizio può essere giudicato solo dopo il suo delivery

Introduzione



ISO/IEC 20000:2005 è il primo standard internazionale per la Gestione dei Servizi Informatici.

Rappresenta uno strumento di riferimento per l'organizzazione dei servizi informatici che mira al miglioramento dell'erogazione/fruizione dei servizi IT, ponendosi come obiettivo il raggiungimento della massima qualità dei servizi erogati e un massimo contenimento di costi.

ISO 20000 si articola in due parti:

- »» ISO 20000-1 ('parte 1: specification') è la specifica formale, lo standard vero e proprio che contiene le disposizioni (SHALL) da rispettare per essere certificati
- »» ISO 20000-2 ('parte 2: code of practice') che fornisce linee guida e indicazioni su come è possibile soddisfare le disposizioni contenute nella parte 1; adottare tali pratiche non è obbligatorio, ma suggerito (SHOULD)

- »» ISO 20000-1 ('parte 1: specification') è la specifica formale, contiene una lista di controlli a cui una organizzazione deve (“shall/must”) essere aderente per fornire dei servizi di gestione ad una qualità accettabile per i suoi clienti e potersi certificare.

Struttura



È costituita dalle seguenti sezioni:

- »» Ambito
- »» Termini & definizioni
- »» Pianificare ed implementare la gestione dei servizi
- »» Requisiti per un sistema di gestione
- »» Pianificare ed implementare servizi nuovi o modificati
- »» Service Delivery Process
- »» Relationship Processes
- »» Control Processes
- »» Resolution Processes
- »» Release Process.

Struttura



ISO 20000-2 ('parte 2: code of practice') describe le best practice per i processi di gestione dei servizi IT presentati nell'ISO 20000 -1.

Contiene linee guida e suggerimenti che dovrebbero (“should”) essere messi in pratica dalle organizzazioni e risulta particolarmente utile a quelle organizzazioni che desiderano prepararsi per essere certificate ISO 20000 o pianificano miglioramenti del servizio.

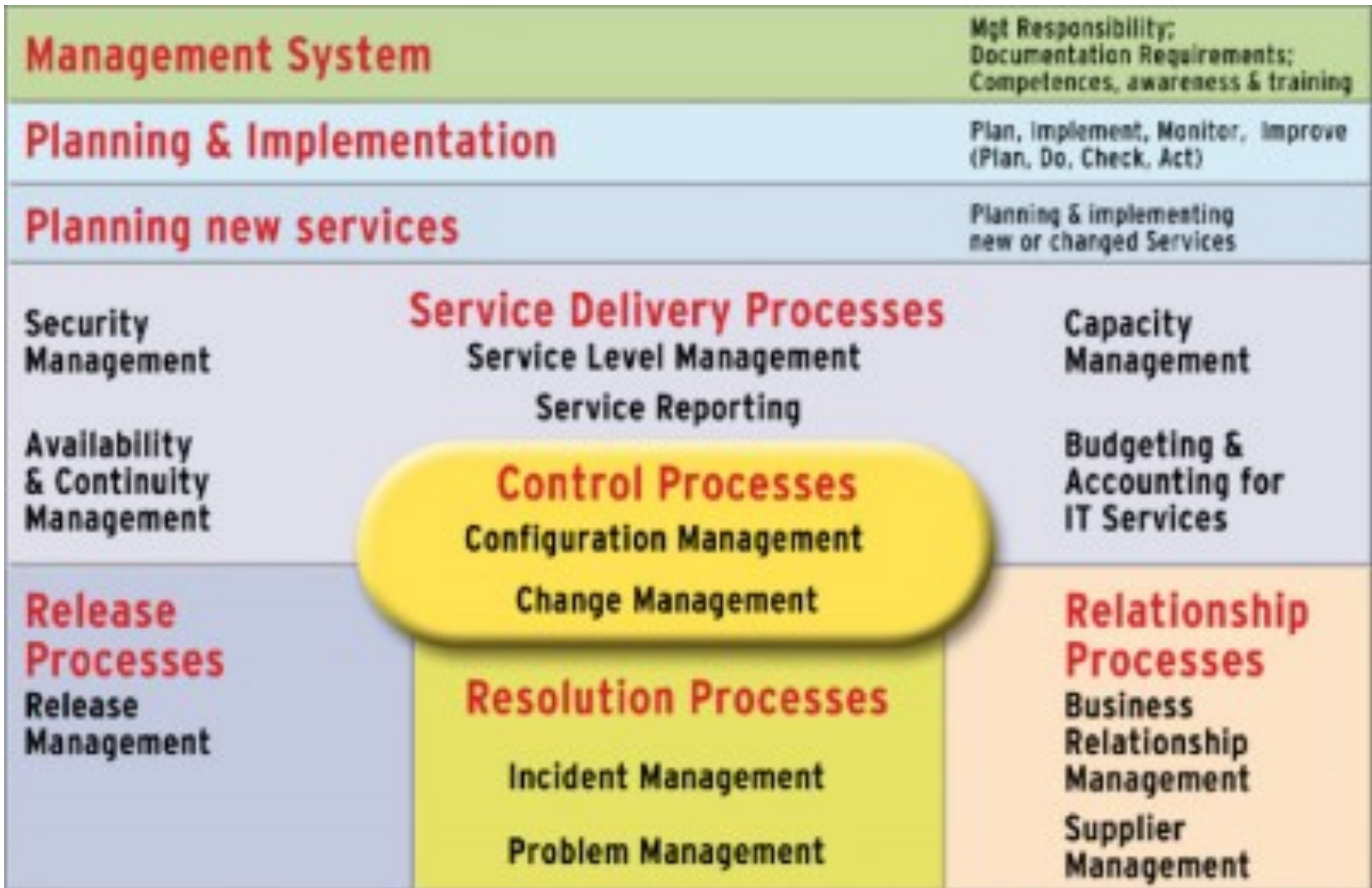
Comprende le medesime sezioni della 'parte 1' ad eccezione dei requisiti per un sistema di gestione in quanto nessun requisito viene imposto dalla 'parte 2'.

A chi è destinata?

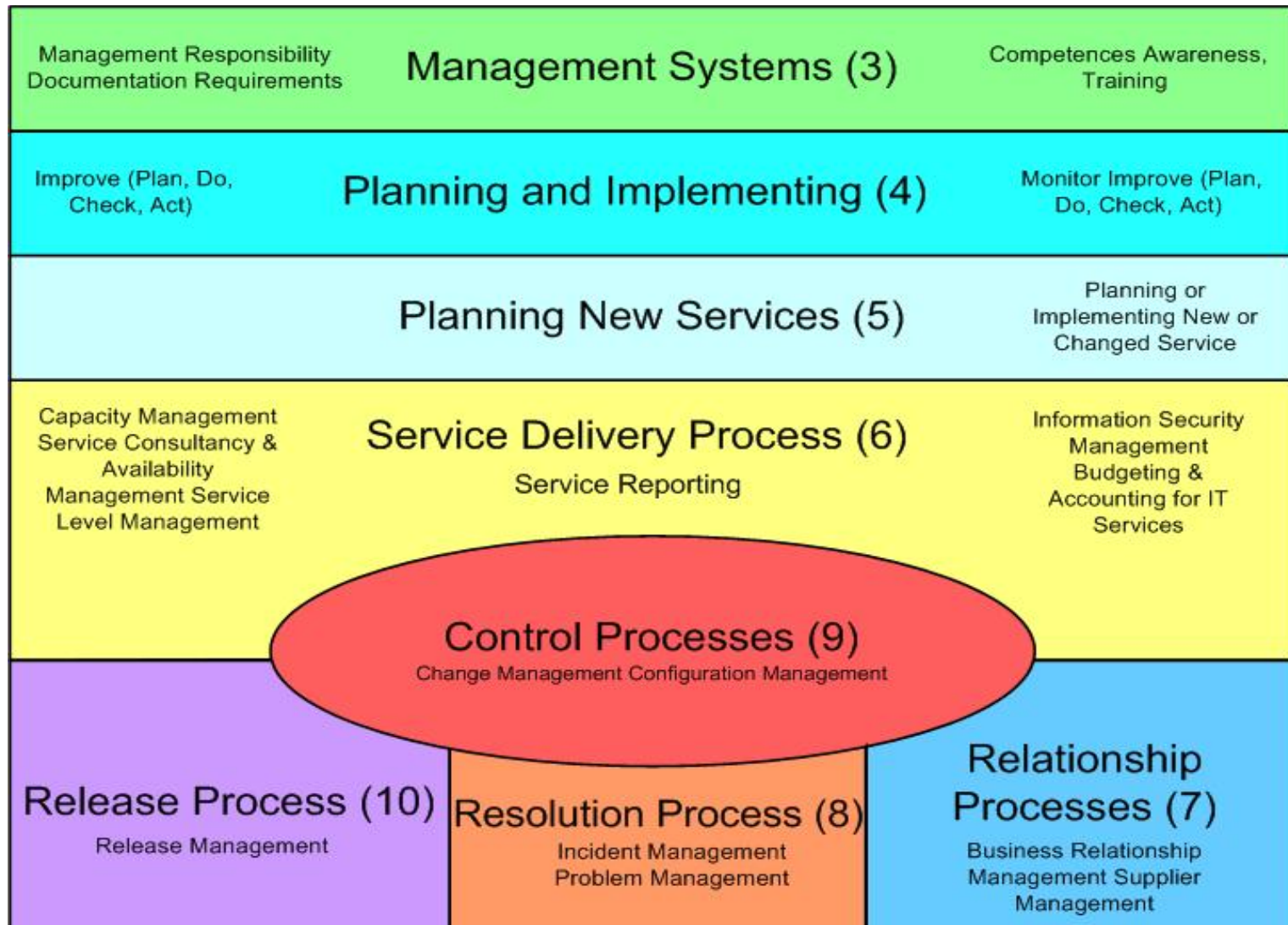


- »» Tutte le organizzazioni, siano esse di grandi o piccole dimensioni, sono potenzialmente interessate in ISO/IEC 20000, un riferimento riconosciuto ed indipendente in grado di testimoniare la qualità dei servizi IT erogati
- »» La certificazione non si applica alla strumentazione (tool)
- »» E' particolarmente adatta ai fornitori di servizi "infrastrutturali" (ambienti di elaborazione, gestione middleware, network)
- »» Nel mondo applicativo, la certificazione non è centrale per chi sviluppa software, ma più per chi eroga servizi di manutenzione applicativa e/o di disponibilità di piattaforma applicative (ASP)

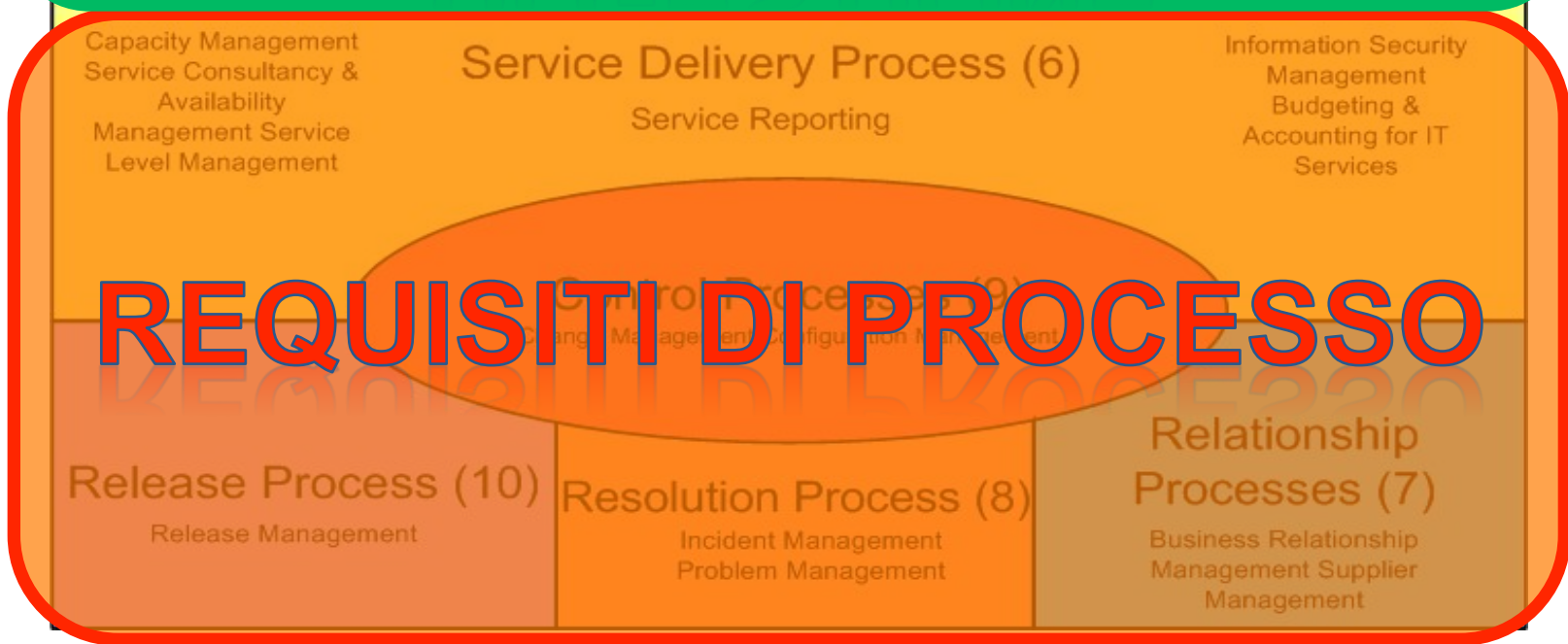
I gruppi di processi



I gruppi di processi



I gruppi di processi



I gruppi di processi

Management Process



Management System

»» Copre le seguenti aree:

»» Responsabilità di gestione

»» Requisiti sulla documentazione

»» Gestione documenti

»» Competenze, consapevolezza, formazione

»» Un sub-set della norma ISO 9001

Planning and implementing Service Management

»» Ciclo di Deming (Plan-Do-Check-Act)

Planning and Implementing new/changed Services

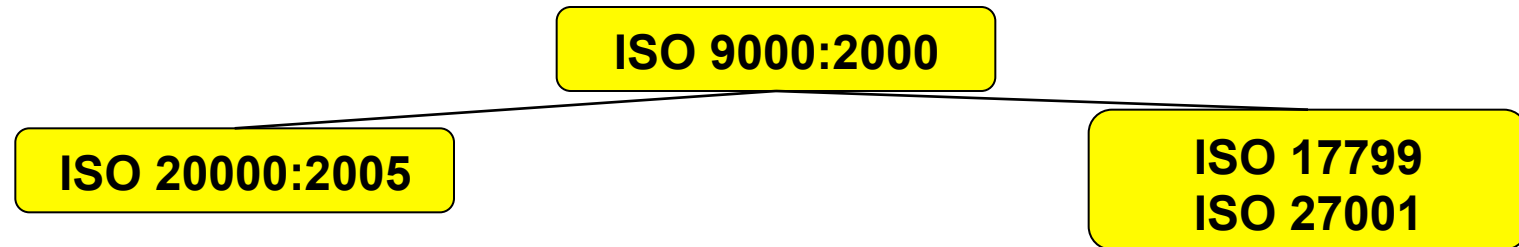
I gruppi di processi

ITIL Process



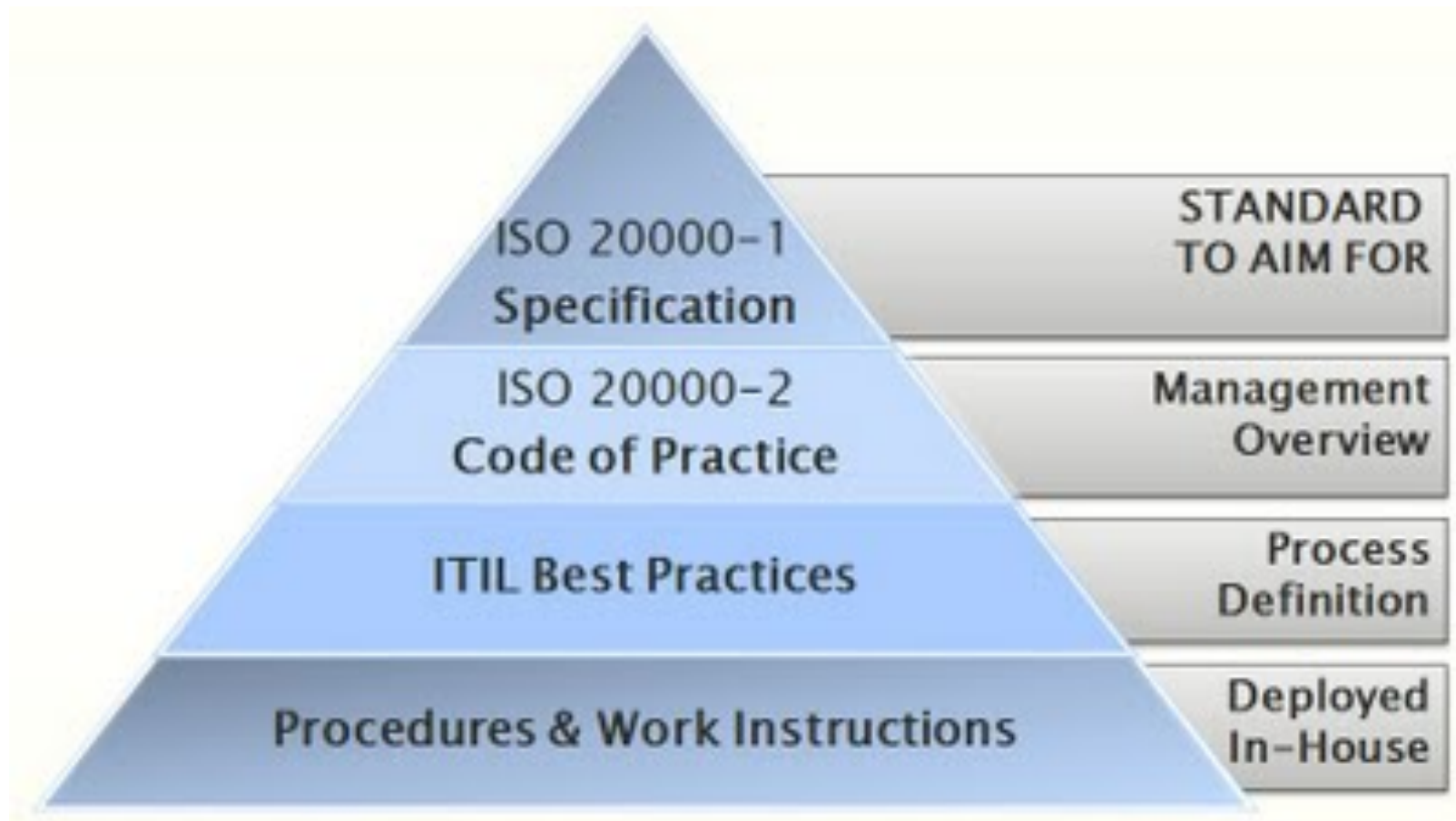
ISO 20000 set of Processes	ISO20000 Process	ITILv2 Process
Service Delivery Processes	Service Level Management	Service Level Management
	Service Reporting	
	Availability and Service Continuity Management	Availability Management
	Budgeting and Accounting for IT Services	Service Continuity Management
	Capacity Management	Financial Management for IT Services
	Information Security Management	Capacity Management
Relationship Processes	Business Relationship Management	Security Management (non in Service Delivery book)
	Supplier Management	
Control Processes	Change Management	Change Management
	Configuration Management	Configuration Management
Resolution Processes		Service Desk
	Incident Management	Incident Management
	Problem Management	Problem Management
Release Processes	Release Management	Release Management

Gli altri standard ISO



- »» La certificazione ISO9001 garantisce già buona parte dei requisiti ISO/IEC 20000 relativi alla gestione del sistema qualità
- »» La certificazione ISO17799/ISO27001 include già gli aspetti di sicurezza di ISO/IEC 20000 (sono un subset, cui la 20000 rimanda)
- »» Aree di processo già certificate da altri standard (ISO9001:2000, ISO27001) potrebbero non richiedere un re-audit

Relazioni tra ISO 20000 e ITIL



Processi IT

Un processo è un insieme di attività logicamente combinate atte al raggiungimento di un obiettivo (risultato)

Input = well defined (entra spazzatura esce spazzatura)

Through = Procedura standardizzata (garanzia)

Output = granted

Processi IT

- »» In un processo gli obiettivi sono chiaramente descritti così come lo è il modo in cui essi devono essere raggiunti
- »» Per ogni processo gli input e gli output sono definiti
- »» Un'organizzazione può funzionare attraverso un qualsiasi numero di processi differenti. Questi possono essere monitorati uno ad uno, il che è spesso più semplice di un monitoraggio d'insieme
- »» Le persone possono diventare responsabili dell'efficienza, dell'efficacia e del risultato del loro processo. Ciò fornisce uno strumento di monitoraggio e controllo di un'organizzazione

Processi IT

- »» Attraverso la definizione di ruoli e responsabilità più chiari e una loro organizzazione efficiente ed efficace, diventa più facile evitare conflitti d'interesse
- »» Le attività che devono essere eseguite attraverso più dipartimenti ma che sono legate ad un unico risultato possono essere controllate più facilmente se fanno capo ad un unico processo
- »» Un'organizzazione può migliorarsi impostando la “norma” e poi misurando i risultati rispetto ad essa

Processi vs. Procedure

- »» I Processi definiscono le attività al livello più alto e rappresentano spesso uno standard per l'intera organizzazione
- »» Le Procedure contengono un maggior livello di dettaglio e descrivono chi svolge certe attività all'interno di un processo.
- »» Le Procedure possono cambiare tra i vari dipartimenti o da un'attività ad un'altra
- »» Ogni processo può essere diviso in una serie di tasks. Ogni task sarà eseguito da un ruolo. Questo ruolo può essere da una persona o da una applicazione
- »» Ogni Processo ha un Process Owner

Processi vs. Procedure

I Processi riguardano COSA deve essere fatto mentre le Procedure riguardano il COME farlo

Le tre P

I principali obiettivi dell'IT Service Management possono essere raggiunti solo attraverso l'utilizzo bilanciato delle 3 P

»» Persone: Utenti, Clienti, Staff, e Manager

»» Processi: E' qui dove ITIL entra in gioco. I processi sono l'essenza di ITIL

»» Prodotti: Strumenti e tecnologia ITIL compliant

Il Service Management

- »» Uno dei principali problemi per molte organizzazioni è che i ruoli e le responsabilità non sono chiaramente definiti.
- »» Enormità di compiti – rischio di confusione
- »» Vantaggio nell'introduzione di un buon ITSM è che queste situazioni sono controllabili
- »» Il concetto di ruolo: assegnare responsabilità piuttosto che creare un organigramma classico

Il problema del supporto

Cliente:

- »» Non c'è meccanismo di Customer Support strutturato
- »» Basso livello di percezione dell'IT da parte del cliente
- »» Mancanza di focus sulle necessità del Cliente

Management:

- »» Supporto poco gestito e sottodimensionato
- »» I problemi vengono risolti ripetutamente anziché essere eliminati definitivamente
- »» Qualità inconsistente delle risposte alle chiamate e dei tempi di risposta
- »» Cambiamenti non coordinati e non tracciati

Il problema del supporto

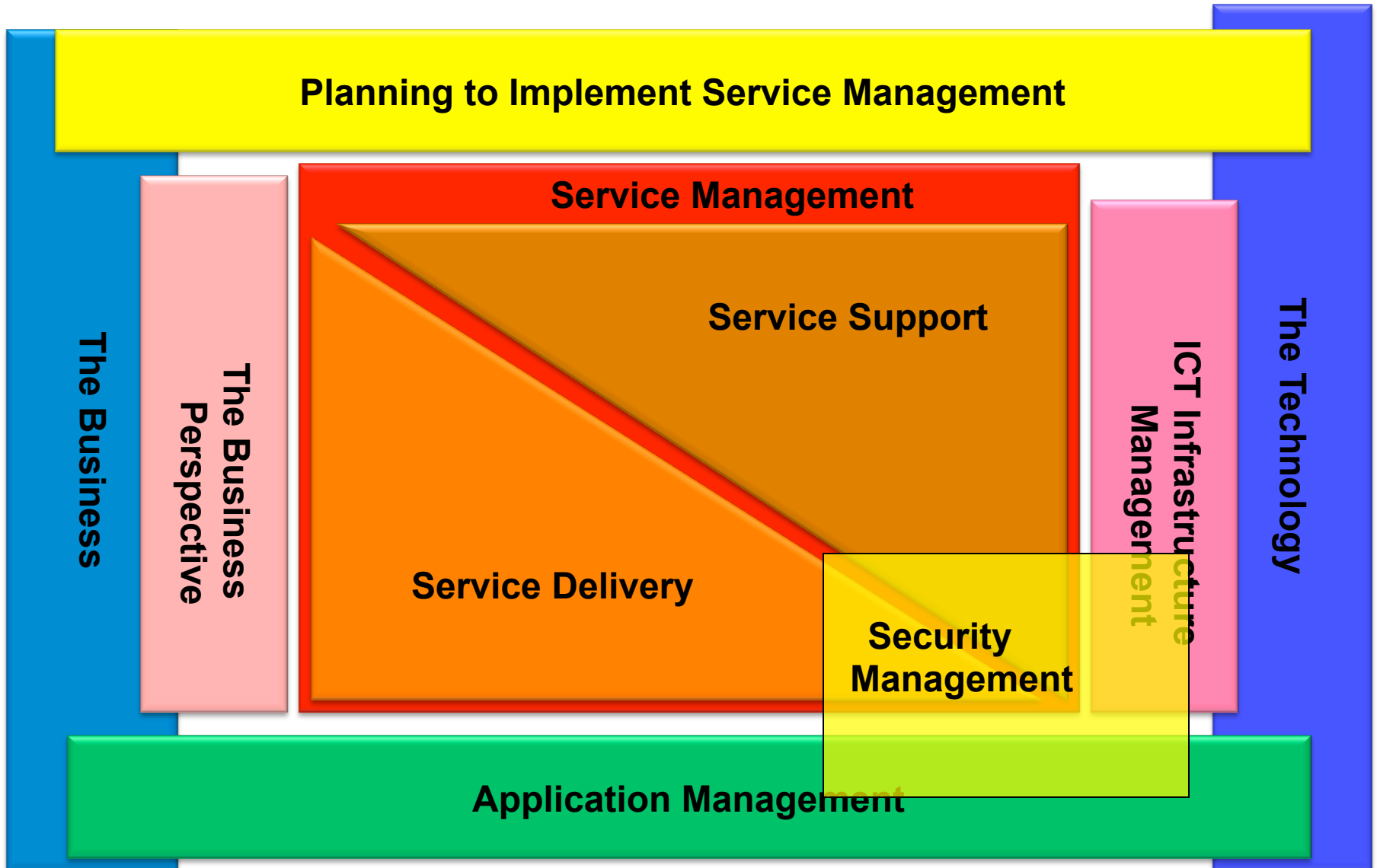
Decision Making Information:

»» Mancanza di gestione delle informazioni disponibili – le decisioni vengono prese basandosi su “io credo che...” piuttosto che su “io so che...”

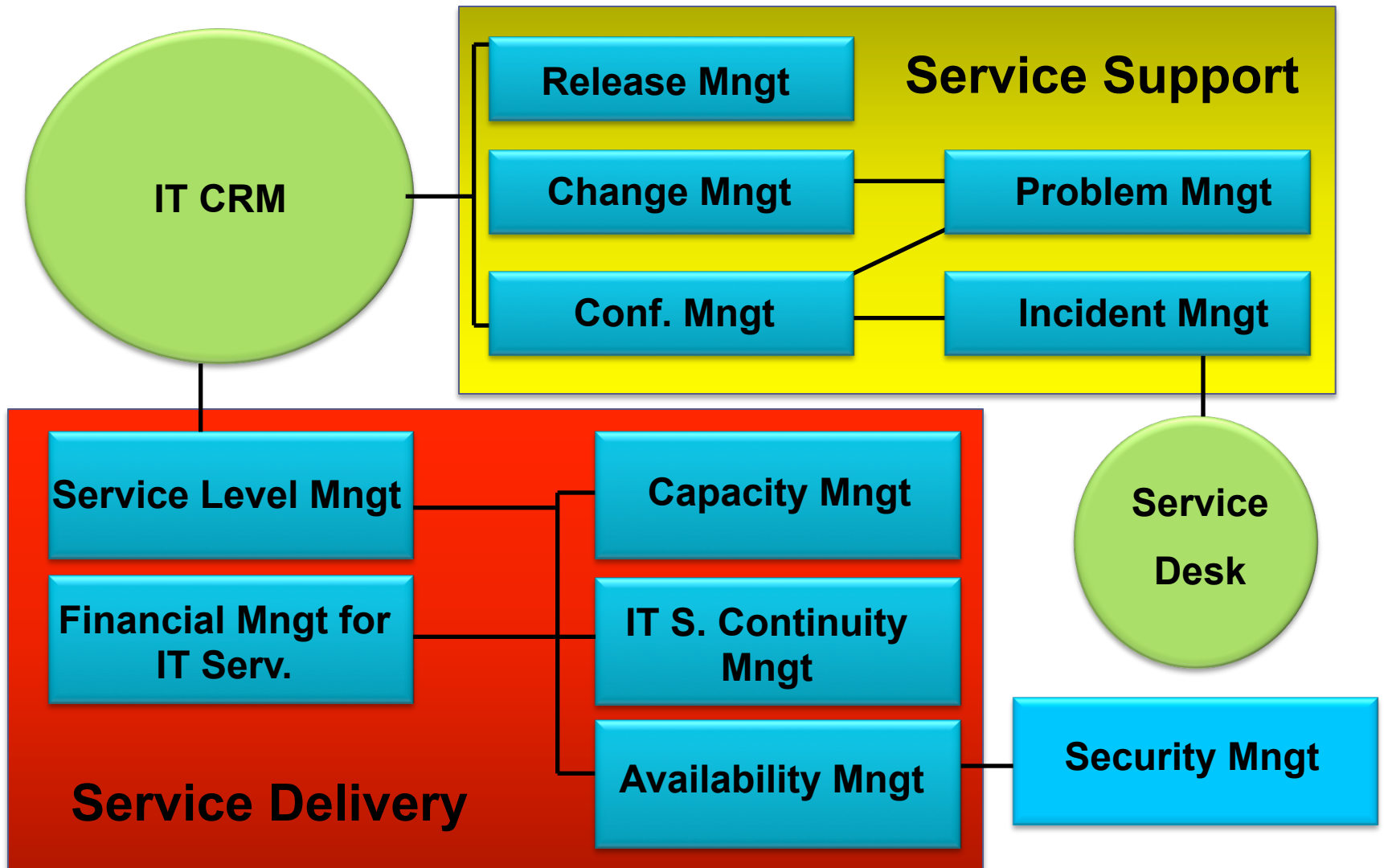
Basso livello di controllo dei cambiamenti -> costi molto elevati, attività svolte ripetutamente

Programma di miglioramento senza dati oggettivi?

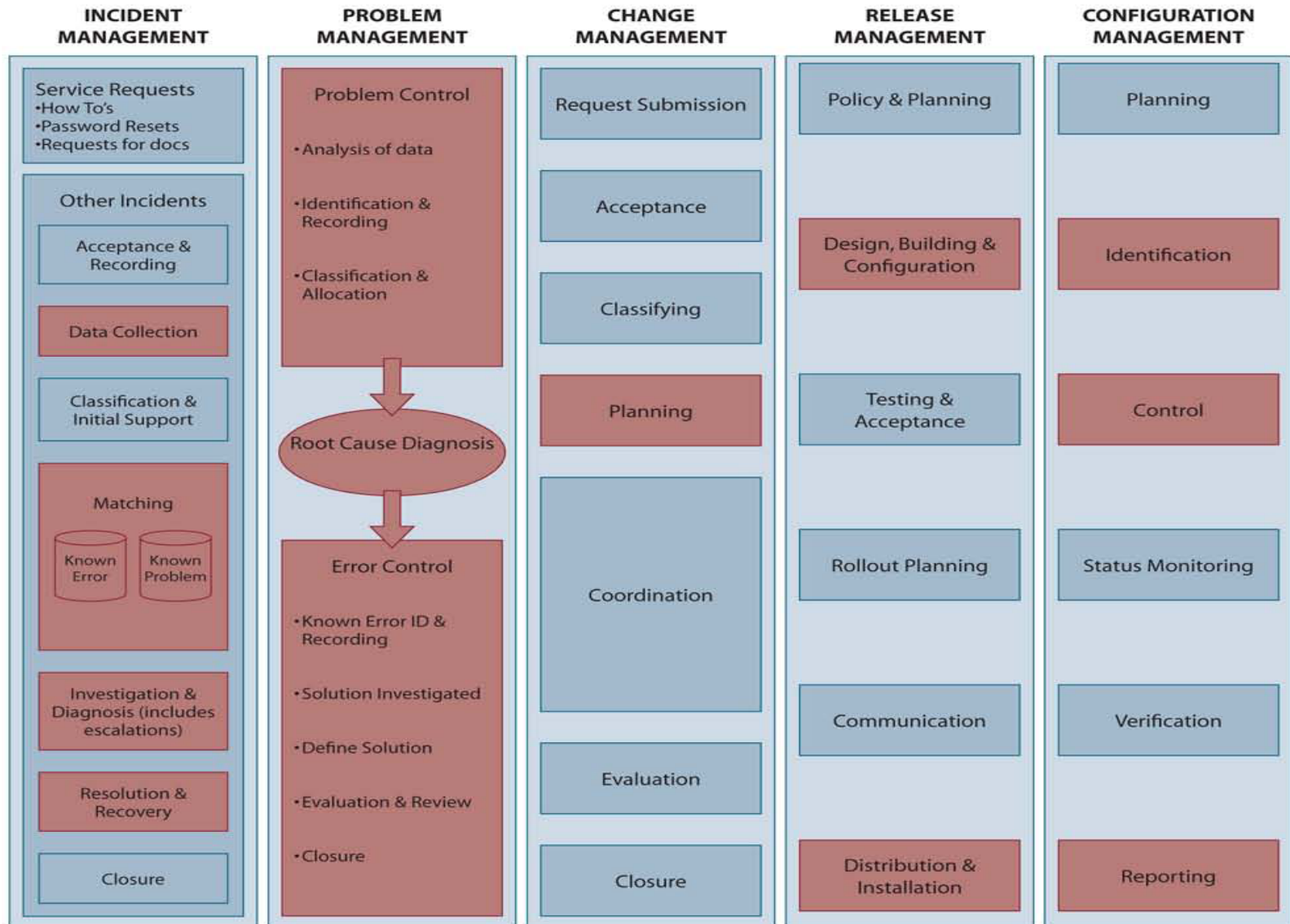
ITIL Framework

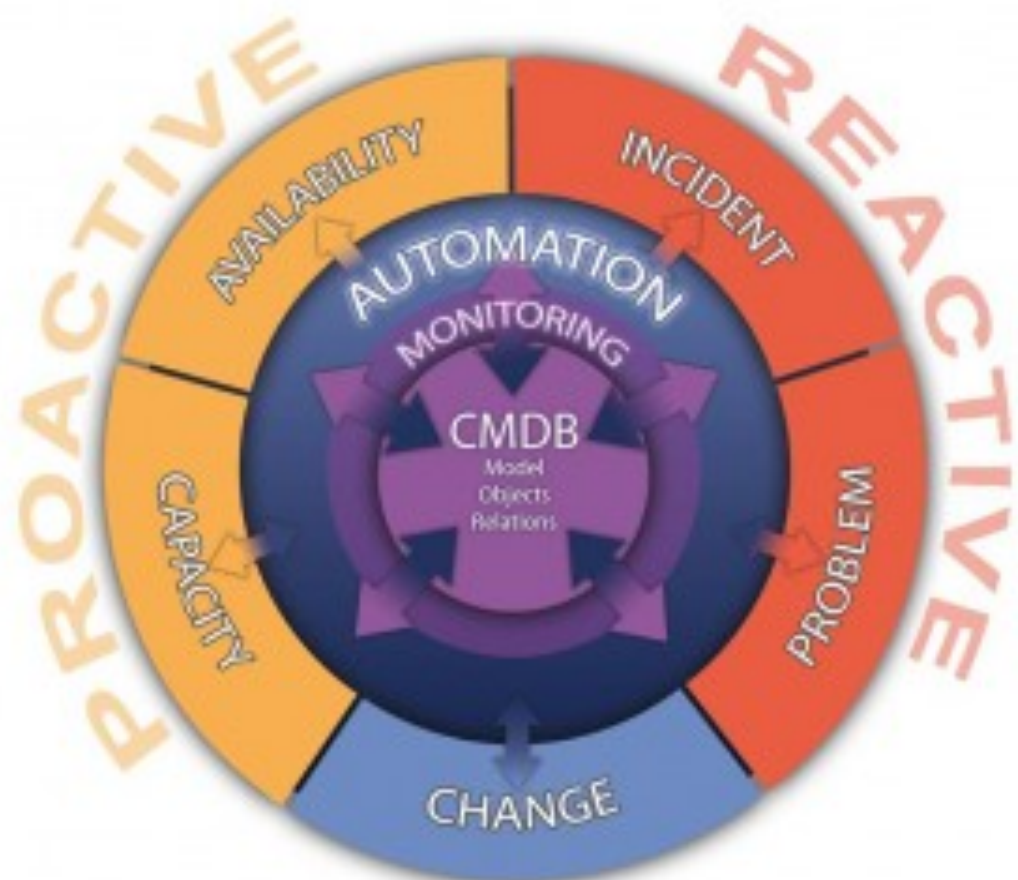


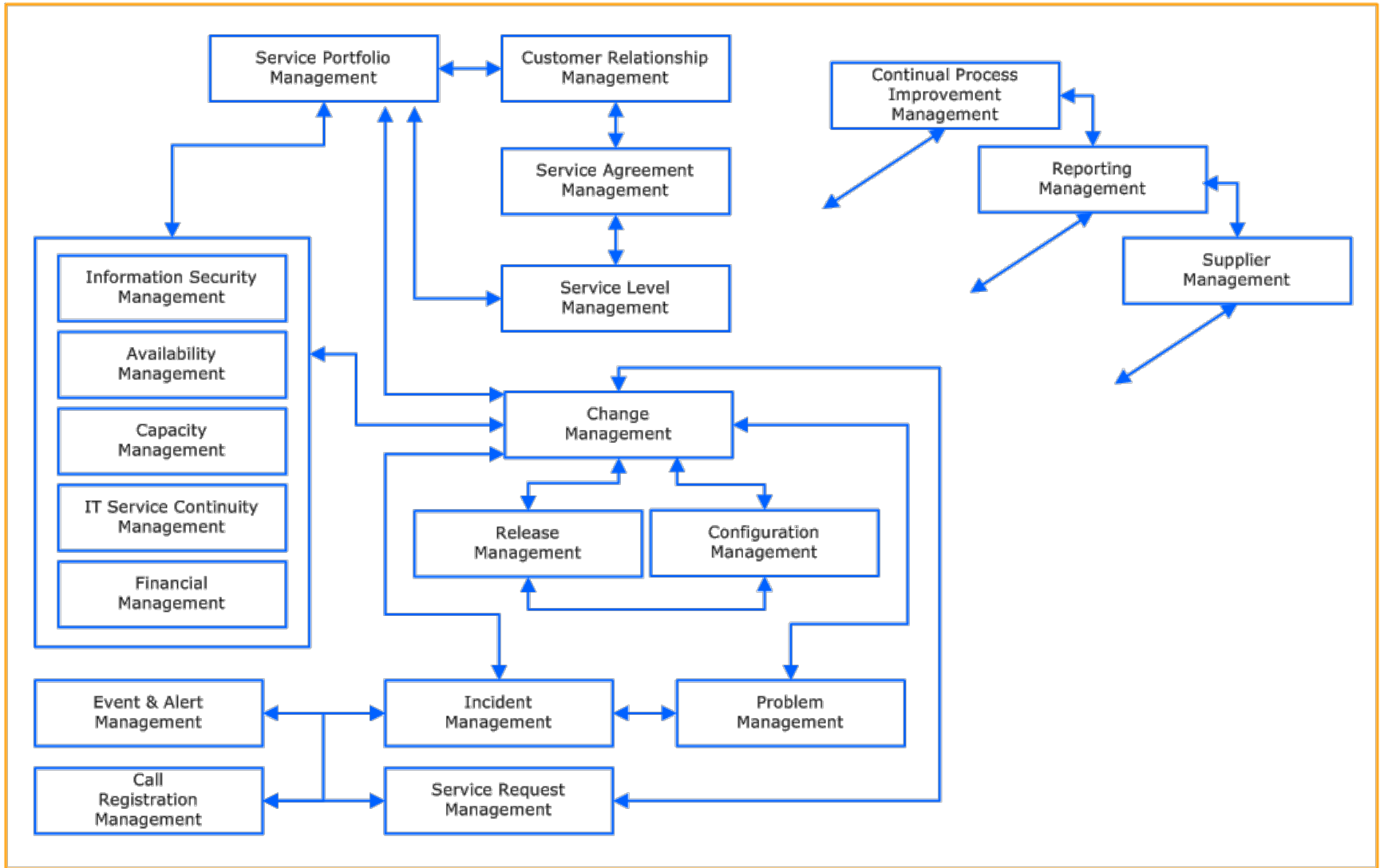
Il modello secondo ITIL



ITIL – Service Support







Overview of ITIL v3

