

Qualità del software e dei servizi IT

La serie ISO/IEC 20000

Requisiti, raccomandazioni, suggerimenti

AICQ-CI Associazione Italiana
Cultura Qualità – Centro Insulare



FRANCOANGELI

Am - La prima collana di management in Italia

Testi advanced, approfonditi e originali, sulle esperienze più innovative in tutte le aree della consulenza manageriale, organizzativa, strategica, di marketing, di comunicazione, per la pubblica amministrazione, il non profit...

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page al servizio "Informatemi" per ricevere via e-mail le segnalazioni delle novità



Qualità del software e dei servizi IT La serie ISO/IEC 20000

Requisiti, raccomandazioni, suggerimenti



FRANCOANGELI

Per ulteriori informazioni, rivolgersi a www.aicqi.it

Il testo è stato realizzato grazie al contributo di Shared Service Center (SSC) società del Gruppo Telecom Italia.



Copyright © 2010 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni qui sotto previste. All'Utente è concessa una licenza d'uso dell'opera secondo quanto così specificato:

1. l'Utente è autorizzato a memorizzare l'opera sul proprio pc o altro supporto sempre di propria pertinenza attraverso l'operazione di download. Non è consentito conservare alcuna copia dell'opera (o parti di essa) su network dove potrebbe essere utilizzata da più computer contemporaneamente;
2. l'Utente è autorizzato a fare uso esclusivamente a scopo personale (di studio e di ricerca) e non commerciale di detta copia digitale dell'opera. Non è autorizzato ad effettuare stampe dell'opera (o di parti di essa).
Sono esclusi utilizzi direttamente o indirettamente commerciali dell'opera (o di parti di essa);
3. l'Utente non è autorizzato a trasmettere a terzi (con qualsiasi mezzo incluso fax ed e-mail) la riproduzione digitale o cartacea dell'opera (o parte di essa);
4. è vietata la modificazione, la traduzione, l'adattamento totale o parziale dell'opera e/o il loro utilizzo per l'inclusione in miscellanee, raccolte, o comunque opere derivate.

Indice

Prefazione , di <i>Mario Cislighi e Alfredo Avellone</i>	pag.	9
Prefazione , di <i>Rosanna D'Urso</i>	»	13
Guida alla lettura	»	15

Parte 1 – Elementi introduttivi

1. Alcuni elementi generali sul servizio	»	19
1.1. Definizione di servizio e alcuni modelli di classificazione	»	23
2. Cosa è l'IT Service Management	»	27
2.1. La prospettiva del business	»	28
2.2. Perché sviluppare un <i>Service Management</i>	»	31
2.3. Il ciclo di vita di un servizio	»	35
3. La norma ISO/IEC 20000	»	41
3.1. Le norme sulla gestione dei servizi ICT	»	42
3.2. Quadro evolutivo	»	43
3.3. Il sottocomitato ISO/IEC JTC1 SC7	»	45

Parte 2 – La serie ISO/IEC 20000:2005. Requisiti, raccomandazioni, suggerimenti

4. Ambito	»	49
4.1. Collegamenti con requisiti di altri standard	»	51
4.2. Termini e definizioni	»	54

5. Requisiti di un sistema di gestione	pag.	55
5.1. Requisiti della ISO/IEC 20000-1	»	55
5.1.1. Responsabilità dell'alta direzione	»	55
5.1.2. Requisiti relativi alla documentazione	»	56
5.1.3. Competenza, consapevolezza e formazione	»	57
5.2. Raccomandazioni della ISO/IEC 20000-2	»	57
5.2.1. Responsabilità dell'alta direzione	»	57
5.2.2. Requisiti relativi alla documentazione	»	58
5.2.3. Competenza, consapevolezza e formazione	»	58
5.3. Suggerimenti per la “costruzione” del sistema e per l'audit	»	60
6. Pianificazione e realizzazione della gestione del servizio	»	63
6.1. Requisiti della ISO/IEC 20000-1	»	64
6.1.1. Plan – Pianificare la gestione del servizio	»	64
6.1.2. Do – Attuare la gestione e fornire il servizio	»	66
6.1.3. Check – Controllo, misure, riesami	»	66
6.1.4. Act – Miglioramento continuo	»	67
6.2. Raccomandazioni della ISO/IEC 20000-2	»	69
6.2.1. Plan – Pianificare la gestione del servizio	»	69
6.2.2. Do – Attuare la gestione e fornire il servizio	»	71
6.2.3. Check – Controllo, misure, riesami	»	71
6.2.4. Act – Miglioramento continuo	»	72
6.3. Suggerimenti per la “costruzione” del sistema e per l'audit	»	73
6.3.1. Premessa	»	73
6.3.2. Plan – Pianificare la gestione del servizio	»	74
6.3.3. Do – Attuare la gestione e fornire il servizio	»	77
6.3.4. Check – Controllo, misure, riesami	»	79
6.3.5. Act – Miglioramento continuo	»	81
7. Pianificare e implementare nuovi servizi o modifiche a servizi	»	83
7.1. Requisiti della ISO/IEC 20000-1	»	83
7.2. Raccomandazioni della ISO/IEC 20000-2	»	87
7.3. Suggerimenti per la “costruzione” del sistema e per l'audit	»	89
8. Processi di erogazione del servizio	»	93
8.1. Requisiti della ISO/IEC 20000-1	»	94
8.1.1. Gestione dei livelli di servizio	»	94
8.1.2. Reporting	»	95
8.1.3. Gestione della continuità e della disponibilità del servizio	»	96

8.1.4. Previsioni e consuntivi dei costi per i servizi IT	pag. 97
8.1.5. Gestione della capacità	» 98
8.1.6. Gestione della sicurezza delle informazioni	» 99
8.2. Raccomandazioni della ISO/IEC 20000-2	» 100
8.2.1. Gestione dei livelli di servizio	» 100
8.2.2. Reporting	» 102
8.2.3. Gestione della disponibilità e continuità del servizio	» 103
8.2.4. Previsioni e consuntivi dei costi per i servizi IT	» 105
8.2.5. Gestione della capacità	» 107
8.2.6. Gestione della sicurezza delle informazioni	» 108
8.3. Suggerimenti per la “costruzione” del sistema e per l’audit	» 110
8.3.1. Gestione dei livelli di servizio	» 110
8.3.2. Reporting	» 114
8.3.3. Gestione della disponibilità e continuità del servizio	» 116
8.3.4. Previsioni e consuntivi dei costi per i servizi IT	» 121
8.3.5. Gestione della capacità	» 123
8.3.6. Gestione della sicurezza delle informazioni	» 125
9. Processi relazionali	» 127
9.1. Requisiti della ISO/IEC 20000-1	» 128
9.1.1. Gestione delle relazioni di business	» 128
9.1.2. Gestione dei fornitori	» 129
9.2. Raccomandazioni della ISO/IEC 20000-2	» 130
9.2.1. Gestione delle relazioni di business	» 130
9.2.2. Gestione dei fornitori	» 133
9.3. Suggerimenti per la “costruzione” del sistema e per l’audit	» 135
9.3.1. Gestione delle relazioni di business	» 135
9.3.2. Gestione dei fornitori	» 138
10. Processi di risoluzione	» 143
10.1. Requisiti della ISO/IEC 20000-1	» 143
10.1.1. Gestione degli incidenti	» 143
10.1.2. Gestione dei problemi	» 144
10.2. Raccomandazioni della ISO/IEC 20000-2	» 145
10.2.1. Gestione degli incidenti	» 146
10.2.2. Gestione dei problemi	» 148
10.3. Suggerimenti per la “costruzione” del sistema e per l’audit	» 150
10.3.1. Gestione degli incidenti	» 150
10.3.2. Gestione dei problemi	» 151

11. Processi di controllo	pag. 155
11.1. Requisiti della ISO/IEC 20000-1	» 155
11.1.1. Gestione della configurazione	» 155
11.1.2. Gestione dei cambiamenti	» 160
11.2. Raccomandazioni della ISO/IEC 20000-2	» 165
11.2.1. Gestione della configurazione	» 165
11.2.2. Gestione dei cambiamenti	» 168
11.3. Suggerimenti per la “costruzione” del sistema e per l’audit	» 170
11.3.1. Gestione della configurazione	» 170
11.3.2. Gestione dei cambiamenti	» 178
12. Processo di rilascio	» 181
12.1. Requisiti della ISO/IEC 20000-1	» 181
12.2. Raccomandazioni della ISO/IEC 20000-2	» 182
12.3. Suggerimenti per la “costruzione” del sistema e per l’audit	» 187

Parte 3 – Esempi

13. Un esempio di modelli per i processi	» 191
13.1. Il modello dei processi primari	» 192
13.2. Processo di definizione dei requisiti, dell’offerta e del contratto	» 194
13.3. Processo di progettazione e predisposizione del servizio	» 194
13.4. Processo di erogazione del servizio	» 197
13.5. Alcuni elementi importanti	» 200
14. Esempio di documenti per il <i>Service Management</i>	» 203

Parte 4 – Elementi conclusivi

15. Collegamenti con i requisiti di altri standard	» 213
15.1. Cross reference ISO/IEC 20000 e ISO 9001	» 216
15.2. Mini Cross Reference ISO 9001 – ISO/IEC 20000-1 – ISO 27001	» 218
15.3. Lista di Riscontro per la valutazione della conformità alla ISO/IEC 20000:2005	» 218
Acronimi	» 227
Bibliografia	» 229
Note sugli autori	» 231

Prefazione

di *Mario Cislaghi e Alfredo Avellone*¹

Da molti anni si sta assistendo ad una ridefinizione dello scenario economico indotta dalla rapida evoluzione della tecnologia dell'informazione che è in grado, oggi, di fornire alle imprese l'infrastruttura necessaria affinché possano operare sul mercato globale in tempo reale e come unica entità.

Ad una fase iniziale nella quale gli investimenti hanno riguardato, in massima parte, la produttività del lavoro, si sta oggi vivendo un periodo in cui l'innovazione tecnologica induce l'innovazione organizzativa, la trasformazione e l'innovazione dei processi aziendali e, in ultima analisi, facilita nuove modalità di produzione, distribuzione ed "assistenza" di beni e servizi.

Non è un caso che i principali bisogni delle imprese e, di conseguenza, le richieste che esse indirizzano ai propri consulenti e/o fornitori di servizi, riguardino sostanzialmente, in questi ultimi tempi, il potenziamento della loro capacità di lavorare in un sistema di business "reticolare".

E ciò si traduce spesso nella richiesta di progettare e attuare strategie, organizzazioni, applicazioni informatiche, ecc. che forniscano "valore" all'impresa migliorandone, ad esempio, la capacità di collaborazione con altri soggetti economici, aumentandone il focus sulle competenze "distintive", riducendo i costi fissi, esternalizzando, ove possibile, attività di business o di supporto, e, in ultima analisi, supportando la trasformazione delle strutture aziendali verso logiche di "business a rete".

Come conseguenza di questa evoluzione, le organizzazioni che forniscono prodotti IT (incluso quelle il cui core-business è tradizionalmente quello di semplici sviluppatori di software) devono oggi confrontarsi con una crescente richiesta di nuovi servizi che risultano dalla convergenza del mondo dei dati, delle applicazioni, delle comunicazioni e della rete.

¹ Mario Cislaghi è il Presidente del Comitato AICQ per la "Qualità del Software e dei Servizi IT". Alfredo Avellone è membro del consiglio direttivo del Comitato e ne coordina le attività nella sezione Centro Insulare.

Queste organizzazioni, per essere sul mercato e competere positivamente, devono allora allargare la propria missione per potersi proporre come fornitori di servizi e soluzioni informatiche a “tutto campo” che diano “valore” all’azienda cliente: si pensi, ad esempio, a servizi di application management, integrazione sistemi, server farm, gestione centri d’elaborazione, ad altro ancora.

In pratica il valore delle informazioni gestite richiede che il servizio IT sia fornito garantendo la qualità del servizio stesso, ovvero servizi eccellenti e tali da soddisfare completamente le esigenze dei clienti utenti.

I clienti utenti, infatti, per le loro attività, sono sempre più dipendenti dalla disponibilità e qualità dei servizi IT dai quali traggono le informazioni e gli elementi decisionali necessari per svolgere al meglio il loro business.

Ne consegue che la qualità dei servizi IT deve essere garantita ai livelli di aspettativa dei clienti utenti e che i servizi IT sono un elemento critico per le attività e la “sopravvivenza” dei clienti utenti.

Non è un cammino semplice! Occorre, da parte dei produttori, rivisitare l’organizzazione e la struttura aziendale, re-ingegnerizzare i processi e impostarne di nuovi, acquisire nuove conoscenze applicative e tecnologiche, imparare a progettare, pianificare, erogare e misurare la qualità di un servizio, governare la soddisfazione e la fidelizzazione del cliente.

Occorre comprendere che, in questo nuovo scenario, i ruoli tradizionali di fornitore-cliente sono continuamente rimescolati, cosicché alla “centralità del cliente” si affianca la “centralità del partner”; e che ciò comporta che anche la qualità abbia un significato più vasto e articolato: qualità della relazione, della proposizione, della partnership.

Le organizzazioni che hanno raccolto questa sfida del mercato hanno ottenuto successi significativi e continuativi nel tempo con un forte miglioramento del rapporto di partnership con i propri clienti sempre più “fidelizzati”.

In sintesi, dall’analisi della situazione attuale e dall’evoluzione del mercato emerge, per le organizzazioni fornitrici di servizi, un messaggio semplice e chiaro:

erogare servizi qualitativamente validi significa ottenere un vantaggio competitivo durevole nel mercato di oggi, attraverso la costruzione di una relazione continuativa con i clienti derivante dalla fornitura di servizi eccellenti e non semplicemente tramite la vendita di “qualcosa”.

Questo messaggio ha costituito il filo conduttore cui ci si è attenuti nel preparare questa pubblicazione curata dal sottocomitato “Qualità del software e dei servizi IT” dell’AICQ-CI *Associazione Italiana per la Cultura della Qualità Centro Insulare*.

È stato un lavoro, non breve e non facile, reso possibile solo per la grande esperienza, le capacità professionali e, non ultima, la dedizione profusa dalle molte persone del comitato che hanno partecipato a quest’iniziativa.

Le ringraziamo per questo.

Desideriamo, infine, esprimere, anche a nome dell'AICQ-CI, la nostra gratitudine alla Shared Service Center Srl, società del gruppo TELECOM ITALIA, senza il cui incoraggiamento e sostegno, forse questa pubblicazione non avrebbe potuto “vedere la luce”.

Siamo confidenti che questo lavoro possa essere di aiuto e di stimolo alle aziende (soprattutto le PMI) che operano nel settore dei servizi ITC, per approcciare la qualità del servizio con sempre maggiore consapevolezza, migliorare l'efficacia ed efficienza dei propri processi, dare la giusta enfasi alle loro capacità relazionali con i clienti.

Il tutto per essere competitive e stare positivamente nel mercato.

Prefazione

di Rosanna D'Urso¹

La reingegnerizzazione dei processi di una azienda di Information Technology, ha la finalità di migliorare i prodotti/servizi offerti e, contestualmente, valorizzare gli asset. Se si adotta un approccio multimodello, progettato ed attuato in modo incrementale, con riferimento alle best practices di mercato (ITIL, CMMI® – DEV) e agli standard internazionali (ISO 9001, ISO/IEC 20000, ISO/IEC 27001, PAS 99) è possibile cogliere le opportunità di un'integrazione strutturata ed armonica dei requisiti di ciascun modello, beneficiando di una drastica riduzione dei tempi e dei costi di implementazione rispetto ad un percorso sequenziale.

È questo l'approccio adottato da Shared Service Center (SSC) società del Gruppo Telecom Italia che propone prodotti e servizi alle imprese facendo leva sull'esperienza maturata gestendo le complessità del più importante Gruppo industriale TLC italiano e riconosciuto nel panorama internazionale. SSC ha avviato tale approccio dal maggio 2008 e sta puntualmente percorrendo le tappe per la riqualificazione dei suoi processi interni.

La sfida a cui siamo chiamati non è solamente economica ma, prima di tutto, progettuale e culturale. È per questo che una società deve riproporre i principi e gli aspetti fondanti della qualità e impegnarsi per perseguire l'eccellenza: operare bene, prima e meglio degli altri con minor costo e maggiore soddisfazione per i propri clienti. SSC si sta impegnando proprio in questo ed è pertanto sensibile e particolarmente attenta agli aspetti di divulgazione delle lessons learned ed è pronta a contribuire concretamente alla diffusione delle proprie esperienze e delle competenze d'esperti accreditati e riconosciuti a livello internazionale.

Un approccio, quello di SSC, basato sulla sostanza, così come questa pubblicazione che, realizzata dal Gruppo di Lavoro ISO 20000 operante nell'ambito del "Comitato per la qualità del software e dei servizi IT" dell'AICQ, offre una lettura concreta dello standard.

¹ Rosanna D'Urso è responsabile "Quality & Performance Management" di SSC.

La pubblicazione presenta infatti, a livello generale, un preciso e completo riferimento per l'attuazione di un sistema di gestione dei servizi e, per ogni argomento, propone una trattazione approfondita correlandola alle norme e alle linee guida. Fornisce anche suggerimenti e raccomandazioni, pur riportando, in modo chiaro anche i testi delle norme stesse per lasciare al lettore un proprio spazio di contestualizzazione della normativa. Esempi e checklist di autovalutazione completano la trattazione fornendo strumenti operativi di attuazione.

Le *cross reference* tra la ISO 20000, la ISO 9001 e la ISO 27000 consentono inoltre di seguire un approccio "per delta" all'integrazione della 20000 su sistemi di gestione eventualmente già attuati.

Questa pubblicazione può, quindi, essere un valido strumento per le imprese e per chi si pone l'obiettivo di competere puntando sulla qualità dei servizi. Essa agevola la corretta interpretazione di una norma che risente, purtroppo, del suo "frettoloso" processo di trasformazione in norma internazionale e risulta, di fatto, carente negli aspetti strutturali e talvolta ambigua ed incompleta in alcuni requisiti significativi.

Una pubblicazione così articolata, rappresenta, pertanto, una guida essenziale ai fini della comprensione e dell'attuazione dello standard.

Guida alla lettura

La pubblicazione si compone di quattro parti.

La parte 1 (*Elementi introduttivi*) fornisce un quadro di riferimento sui servizi IT e sulla loro gestione. In particolare vengono descritti gli elementi caratteristici di un servizio ed alcuni modelli di classificazione. Ci si addentra poi nella tematica del *Service Management* con alcune riflessioni sul suo significato, sulle relazioni tra *Service Management* e business, sui cicli di vita del servizio.

Questa parte termina fornendo il quadro di riferimento attuale della norma ISO/IEC 20000, la sua storia, e le sue prospettive.

La parte 2 (*La serie ISO/IEC 20000:2005 – requisiti, raccomandazioni, suggerimenti*) è organizzata in modo da riprodurre la struttura delle norme della famiglia ISO/IEC 20000:2005 *Information technology – Service management*. In particolare, i capitoli hanno la stessa sequenza di quelli, analoghi, della ISO/IEC 20000-1 e -2.

Ogni capitolo di questa parte è suddiviso nelle seguenti sezioni.

- *Requisiti della ISO/IEC 20000-1*. In questa sezione, vengono richiamati e, ove necessario, commentati i requisiti espressi dalla ISO/IEC 20000-1.

Per una migliore comprensione del testo, è riportata, in un riquadro, una traduzione non letterale del requisito specificato dallo standard e relativo all'argomento trattato nel capitolo.

- *Raccomandazioni della ISO/IEC 20000-2*. In questa sezione sono richiamate e commentate raccomandazioni e best practice descritte nella ISO/IEC 20000-2.
- *Suggerimenti per la “costruzione” del sistema e per l’audit*. In questa sezione sono forniti suggerimenti su alcuni aspetti chiave da considerare se si è nella fase di impostazione di un sistema di gestione dei servizi, piuttosto che in una fase di audit di un sistema in essere.

Nella parte 3 vengono forniti alcuni esempi riguardanti i documenti per il *Service management*, ed il modello di processi primari applicabile in una azienda che progetta, realizza ed eroga servizi informatici.

La parte 4 (*Elementi conclusivi*) contiene alcune considerazioni sui collegamenti della ISO/IEC 20000 con altri standard. Essa riporta, poi, una cross reference ISO/IEC 20000 – ISO 9001, una cross reference sintetica ISO/IEC 20000 – ISO 9001 – ISO 27001 ed una “lista di riscontro per la valutazione della conformità alla norma”. La parte si conclude con l’elenco degli acronimi utilizzati e con la bibliografia.

Note per il lettore

- **terminologia:** con il termine “organizzazione”, ci si riferisce, quando non diversamente specificato, all’espressione “service provider”;
- **termini inglesi:** si è preferito lasciare in inglese i termini ormai entrati nell’uso comune e/o quelli per i quali una traduzione avrebbe potuto generare ambiguità. A titolo di esempio: sign-off (chiusura formale di attività. Approvazione formale), dependency, roll-out (introduzione o inserimento in un ambiente), knowledge base (base dati di conoscenza), workaround, fix, business need, business driver;
- **corsivo:** è stato usato per:
 - titoli di pubblicazioni, manuali, norme, capitoli, ecc (es: ISO/IEC 20000 *Information technology – Service management*);
 - ruoli (es.: *product manager*);
 - processi (es.: *change management*);
 - terminologia di processo (es.: *configuration item*).

Parte 1
Elementi introduttivi

1

Alcuni elementi generali sul servizio¹

Per avere un successo duraturo nel mercato, la qualità dei servizi forniti è un elemento essenziale.

Questo implica che il sistema di gestione aziendale deve essere impostato ed attuato secondo i principi di un sistema di gestione realmente efficace ed efficiente nel garantire i risultati qualitativi, prestazionali e complessivi attesi, ed in linea con le esigenze e le aspettative dei clienti.

Rispetto ai prodotti tradizionali (di tipo hard), il servizio ha quattro caratteristiche fondamentali che devono essere conosciute e considerate al fine di poter realizzare un adeguato sistema di gestione in grado di garantire tali risultati.

- **Intangibilità**

- Il servizio è intangibile e, quindi, non è facilmente valutabile con riscontri oggettivi.
- La differenza tra beni (o prodotti hard) e servizi consiste proprio nella maggiore intangibilità di questi ultimi.
- L'intangibilità è una caratteristica basilare dei servizi; ciò nonostante è assai rara l'esistenza di forniture di "beni puri" e di "servizi puri". In genere una fornitura è costituita da un insieme di più elementi di vario tipo (beni + servizi) integrati tra di loro.

- **Eterogeneità**

- Il servizio può essere eterogeneo e variabile nel tempo. Un esempio può essere un servizio di sportello erogato contemporaneamente in più sedi e da diversi operatori (esempio sportelli bancari). Il comportamento degli operatori addetti può variare nel tempo ed essere diverso da operatore ad operatore.

¹ Questo capitolo fa riferimento alla dispensa del corso AICQ-CI D020 *Le norme di riferimento e la pianificazione, progettazione e misurazione della qualità e della soddisfazione del cliente nei servizi informatici* M. Cislighi – Vers. 5 – maggio 2007.