

目 次

「ISO20000 文書化の秘訣」発刊にあたって	3
まえがき	4
第 1 章	
ISO20000 IT サービスマネジメントシステム要求事項及び対応文書一覧	11
第 2 章	
主な用語の説明	17
第 3 章	
IT サービスマネジメントシステムの要求事項解説	23
第 4 章	
IT サービスマネジメントシステム構築と実際の文書化の方法	59
1 構築スケジュールと体制	59
2 文書体系	61
3 作成する文書	62
4 文書化の順序	64
5 文書化の考慮点	65
6 文書の評価・改善	67
第 5 章	
IT サービスマネジメントシステム マニュアルの例	71
ITSMS マニュアルの位置付け	74
1 適用範囲	75
2 用語及び定義	77
3 マネジメントシステム要求事項	79
3.1 経営陣の責任	79
3.2 文書化に関する要求事項	80
3.3 力量、認識及び教育・訓練	81
4 サービスマネジメントの計画立案及び導入	87
4.1 サービスマネジメントの計画 (Plan)	90
4.2 サービスマネジメントの実施及びサービスの提供 (Do)	91
4.3 監視、測定及びレビュー (Check)	92
4.4 継続的改善 (Act)	93
5 新規サービス又はサービス変更の計画立案及び導入	95

6	サービス提供プロセス	96
6.1	サービスレベル管理	96
6.2	サービスの報告	96
6.3	サービス継続及び可用性の管理	97
6.4	サービスの予算業務及び会計業務	98
6.5	容量・能力管理	99
6.6	情報セキュリティ管理	99
7	関係プロセス	101
7.1	一般	101
7.2	顧客関係管理	101
7.3	供給者管理	101
8	解決プロセス	103
8.1	背景	103
8.2	インシデント管理	103
8.3	問題管理	104
9	統合的制御プロセス	105
9.1	構成管理	105
9.2	変更管理	107
10	リリースプロセス	109
10.1	リリース管理プロセス	109
	添付-1 会議体を中心とした PDCA サイクル	
	添付-2 会議体一覧	
	添付-3 文書一覧	

第6章

IT サービスマネジメントシステム対応社内実施要領書類 (全 18 例)	119
--------------------------------------	-----

1	「文書管理実施要領書」	(ITSMS-D-03201)	119
2	「教育管理実施要領書」	(ITSMS-D-03301)	124
3	「内部監査実施要領書」	(ITSMS-D-04301)	129
4	「マネジメントレビュー実施要領書」	(ITSMS-D-04302)	133
5	「是正・予防管理実施要領書」	(ITSMS-D-04401)	137
6	「サービスレベル管理実施要領書」	(ITSMS-D-06101)	141
7	「サービスの報告管理実施要領書」	(ITSMS-D-06201)	145
8	「継続性及び可用性管理実施要領書」	(ITSMS-D-06301)	150
9	「予算管理及び会計管理実施要領書」	(ITSMS-D-06401)	154
10	「キャパシティ管理実施要領書」	(ITSMS-D-06501)	158
11	「情報セキュリティ管理実施要領書」	(ITSMS-D-06601)	162
12	「顧客関係管理実施要領書」	(ITSMS-D-07201)	167
13	「サプライヤ管理実施要領書」	(ITSMS-D-07301)	172
14	「インシデント管理実施要領書」	(ITSMS-D-08201)	176
15	「問題管理実施要領書」	(ITSMS-D-08301)	181
16	「構成管理実施要領書」	(ITSMS-D-09101)	186

17	「変更管理実施要領書」	(ITSMS-D-09201)	190
18	「リリース管理実施要領書」	(ITSMS-D-10101)	195

第7章

推奨計画書・帳票類	203
-----------	-----

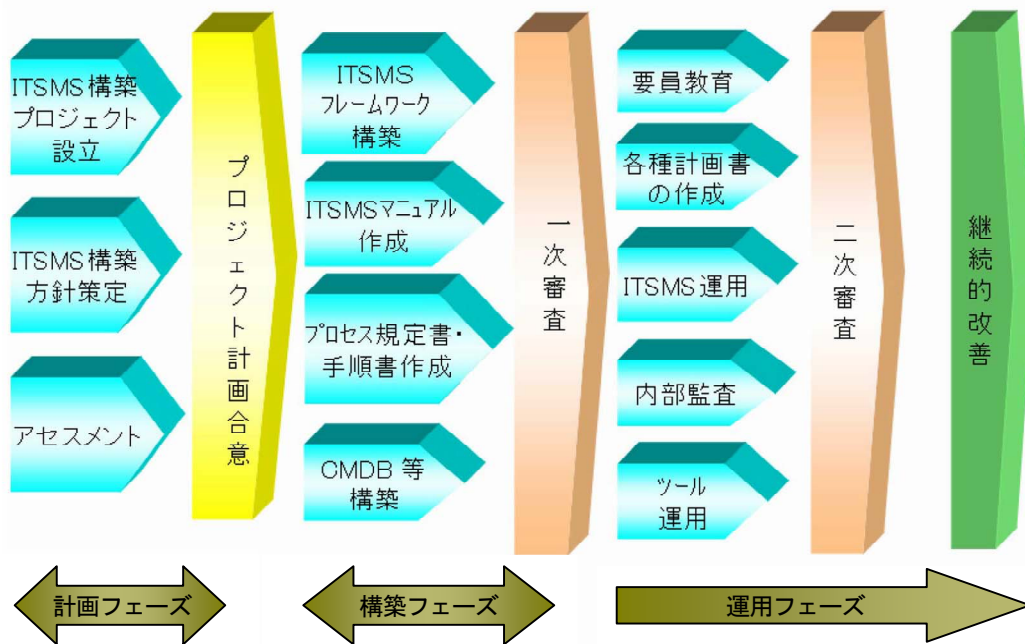
第8章

監査にあたっての規格理解の留意点	213
おわりに	247
著者プロフィール	248

移行期間と教育が必要となります。

本サンプルの想定企業の組織は、ITSMS マニュアルの 3 ページに記載されていますが、運用管理の成熟度レベルは 2 前後の企業を想定しています。

ISO/IEC20000構築の流れ



各フェーズにおける文書化の作業は以下のようになります。

- 【計画フェーズ】
 - ・文書計画
 - 文書体系の確立 …………… 本章の 4.2 項に記述
 - 作成する文書の一覧作成 …………… 本章の 4.3 項に記述
 - 文書化スケジュール策定 …………… 本章の 4.4 項に記述
- 【構築フェーズ】
 - ・文書作成
 - 作成のポイント、考慮点を踏まえて文書化 …………… 文書化考慮点は本章の 4.5 項に記述
- 【運用フェーズ】
 - ・文書の評価・改善 …………… 本章の 4.6 章に記述

4.1.2 プロジェクト体制と文書化要員について

構築プロジェクトの次頁の図の通りです。

プロジェクト体制には、必要なリソースの供給とプロジェクトメンバーのモチベーションを高めるために、経営層の関与は必須です。経営層によるステアリング・コミッティが、プロジェクトの最終意思決定機関となります。

プロジェクトリーダーには部長クラスの管理職がなり、プロジェクトの実質的推進責任を持ちます。運用時に ITSMS 管理責任者に位置付けられる人が適任です。

次頁の図は、構築チームの主要メンバーを以下の 3 名体制とし、役割と責任を明確にし

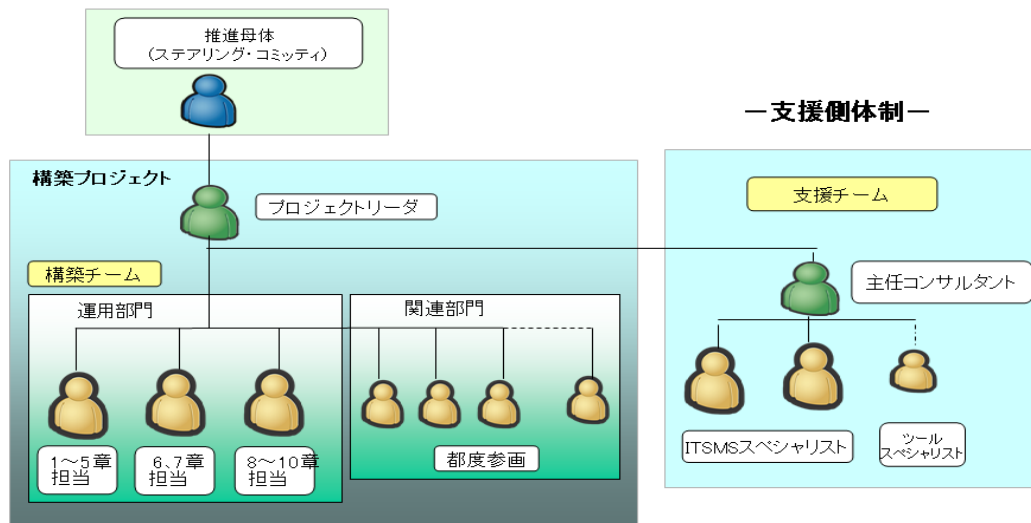
た例です。

- 第3章～5章担当 : ITSMS 全体のマネジメントシステムを担当する
- 第6章、7章担当 : サービスデリバリープロセスと関係プロセスを担当する
- 第8章～10章担当 : 管理・解決・リリースプロセス (ITIL のサービスサポート系プロセス) を担当する

また、下の図の右側は、初めて当該マネジメントシステムを構築する場合で、外部の支援組織をプロジェクト体制に含めた例です。

ISO/IEC20000構築体制

—構築企業側体制—



プロジェクト活動の中で、構築企業側の要員に対し ISO20000 や ITIL に対するスキルの向上を目指した育成を図ります。

プロセス設計のアウトプットが文書であり、ISO20000 における文書作成作業とはプロセス設計作業といっても過言ではありません。したがって、文書作成者には以下のようなスキルを必要とします。

- ・ ISO20000 規格の理解
- ・ ITIL 知識 (ITIL ファンデーション資格習得レベル)
- ・ 業務プロセスの理解
- ・ コミュニケーションスキル (他プロセスとの調整)

4.2 文書体系

文書体系を明らかにし、各文書の位置付けを明確にします。

文書体系を次頁に示します。ISO27001 又は ISO9001 等のマネジメントシステムが既に存在する場合、既存の文書体系と整合性を取り定義する必要があります。