



ISO/IEC20000(ITサービス)

ビジネスイビジョン

現在、多くの企業の業務はITサービスに依存し、自らシステム運用またはサービス提供を受けています。ITサービスはビジネスと直結するほど重要なリソースであり適切な方法で管理する必要があります。組織はビジネス上の必要性、または顧客のニーズを明確にしITサービス目標に反映し管理することでITサービスを安定的で効率的に保つことが可能になります。ステークホルダーはITサービスマネジメントの仕組みを構築し有効に運営していることの第三者証明を企業に対して求めはじめています。

ソリューション

ISO20000とは

ISO20000(ITSMS)とはITサービスマネジメントの国際規格です。2018年に、ISO/IEC20000-1:2018が発行されました。

Part1とPart2があり、Part1はService management system requirements(サービスマネジメントシステム要求事項)、Part2はGuidance on the application of service management systems(サービスマネジメントシステムの適用の手引)です。Part1は認証のための要求事項であり、審査ではこの規格に適合しているかどうかを確認します。Part2は仕様にあるサービスマネジメントプロセスについて、手引きと推奨事項を示しています。ISO20000もISO9001やISO14001同様にPDCAモデルを採用しています。

組織にとってのメリット

- 高品質の証明
SLA(サービスレベルアグリーメント)を定義し管理・運営することによりITサービスを高品質に提供できます。
- 13の管理プロセス
運用プロセスでは、7つのカテゴリおよび21の管理プロセスに準拠することでマネジメントシステムのフレームワークを効率的に構築できます。
- コストマネジメント
マネジメントシステムを運用することにより、投入すべきリソースが明確となりコストマネジメントが効果的に行えます。
- ITマネジメントポータル
ITサービス品質、情報セキュリティ、BCP(事業継続計画)などを統合して管理できます。

ビューローベリタスが選ばれる理由

ネットワーク	140か国1,600の拠点 ビューローベリタス各国が持つノウハウを共有 お客様が展開する国内外の事業ネットワークをカバー
認証実績	約150,000社の企業に対する認証実績
ワンストップ審査	各規格の審査の一貫性・最適化・効率化を実現



認証取得までの流れ

- お問い合わせ
- ご相談
- お見積提出
- ご契約
- 予備審査(オプション)
- 初期審査(第1段階審査)
- 本審査(第2段階審査)
- 認証書発行
- 維持審査
- 再認証審査:3年後の再認証



経験豊富な営業担当が、多種多様のご要望に応じたご提案をします。

ITSMS(IT Service Management System)とISMSの比較

	ITSMS ^① (ITサービスマネジメントシステム)	ISMS (情報セキュリティマネジメントシステム)
規 格	ISO/IEC 20000-1	ISO/IEC 27001
対 象	ITサービス品質 ^② の運用	情報セキュリティリスク
適用範囲	ITサービス、サービスの一部でも可	任意(全社でも、部門でも可)
推奨する業態・業種	IT部門を持つ組織またはITサービスを顧客に提供する組織	情報およびプロセスを保有するすべての組織
特 徴	ITILをベースとしたITサービスマネジメントの仕組みを構築	リスクマネジメントにISO31000との整合を実現
	規格で定義された13のプロセスに沿って管理・運営	4群93の管理策が示される(ISO/IEC27001:2022)

① ITSMSは、組織が効果的かつ効率的に管理されたITサービスを実施するためのフレームワークを確立して、システムを運用するものです。

② ITサービスとは、ITを使用した情報処理に係るサービス、もしくはITのリソース提供に係るサービスを指します。