

Colofon

Auteur

Simon J.J. Bos, Bos+Cohen Strategie Adviseurs, Nieuwe Niedorp

Vormgeving

Kade 05, Eindhoven

Normversies

ISO/IEC 20000-1:2005 (en)

ISO/IEC 20000-2:2005 (en)

NEN-ISO/IEC 20000-1:2006 (en)

NEN-ISO/IEC-20000-2:2006 (en)

NEN-ISO/IEC 20000-1:2006 (nl)

NEN-ISO/IEC-20000-2:2006 (nl)

ISBN: 978 90 5254 126 6

NUR 980

UIT 48

ICS 03.080.99, 35.020

© Nederlands Normalisatie-instituut, Delft, 2007

Auteursrecht voorbehouden. Behoudens uitzondering door de wet gesteld mag zonder schriftelijke toestemming van het Nederlands Normalisatie-instituut niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van fotokopie, microfilm, opslag in computerbestanden of anderszins, hetgeen ook van toepassing is op gehele of gedeeltelijke bewerking.

Het Nederlands Normalisatie-instituut is met uitsluiting van ieder ander gerechtigd de door derden verschuldigde vergoedingen voor verveelvoudiging te innen en/of daartoe in en buiten rechte op te treden, voor zover deze bevoegdheid niet is overgedragen c.q. rechs toekomt aan de Stichting Reprorecht.

Hoewel bij deze uitgave de uiterste zorg is nagestreefd, kunnen fouten en onvolledigheden niet geheel worden uitgesloten. Het Nederlands Normalisatie-instituut, de auteur(s) en/of de leden van de commissies aanvaardt derhalve geen enkele aansprakelijkheid, ook niet voor directe of indirecte schade, ontstaan door of verband houdend met toepassing van door het Nederlands Normalisatie-instituut gepubliceerde uitgaven.

NEN

Nederlands Normalisatie-instituut

Vianderweg 6, Postbus 5059, 2600 GB Delft

Telefoon (015) 2 690 390, Fax (015) 2 690 190

www.nen.nl

Voorwoord

De *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) is wereldwijd de standaard voor IT-servicemanagement. Het is geen methode of model, maar een set van *best practices* die wordt gebruikt als referentiekader voor het inrichten van de (beheer)processen binnen een IT-servicemanagementorganisatie. Het doel van een dergelijke organisatie is het leveren van IT-diensten en -producten. Een onafhankelijke, geautoriseerde meetmethode om te bepalen of een IT-servicemanagementorganisatie aan deze doelstelling voldoet, was echter nog niet voorhanden.

De *British Standard Institution* (BSI) heeft in november 2000, op basis van de *best practice* van onder andere de ITIL-processen en de *British Standard 17799* (BS 17799), een norm voor een onafhankelijke, geautoriseerde toets ontwikkeld. Deze norm werd de *British Standard 15000* (BS 15000) genoemd. Nadat in 2002 het kwaliteitsmanagement-systeem uit de norm ISO 9000:2000 aan BS 15000 werd toegevoegd, was het een volwassen norm geworden. Deze was van zo'n niveau dat de *International Organization for Standardization* (ISO) en de *International Electrotechnical Commission* (IEC) BS 15000 hebben omarmd.

Op 15 december 2005 is vervolgens via een versnelde procedure, om te komen tot een ISO-norm, BS 15000 geaccepteerd als ISO/IEC 20000. Hiermee is er een open, erkende en onafhankelijke standaard voor IT-servicemanagement gekomen, op basis waarvan een IT-servicemanagementorganisatie zich kan certificeren.

ISO/IEC 20000 integreert de procesbenadering van de ISO-standaard voor management-systemen – ISO 9001:2000 – met de procesbenadering zoals deze wordt gedefinieerd in ITIL. Het grootste verschil tussen ITIL en ISO/IEC 20000 is dat de laatste de mogelijkheid geeft tot certificering door een gekwalificeerde IT-auditor.

ISO/IEC 20000 geeft dus een richtlijn die de (interne) IT-servicemanagementorganisatie kan gebruiken om aan te tonen dat haar processen voor de levering van IT-diensten op *best practices* zijn gebaseerd en verlopen volgens ISO/IEC 20000.

Met deze norm kan het kwaliteitsdenken in de IT-branche worden verbeterd; de norm kan dienen voor onder andere:

- benchmarking
- IT-leveranciersselectie
- IT-governanceverbetering
- transparantieverbetering in IT-budgettering en -financiën

- effectiviteits- en efficiëntiebevordering
- procesmatige interfacenorm voor IT-leverancier en klant
- uitbestedingsnorm
- kwalitatieve IT-diensten
- IT-organisatiestructuurinrichting
- imagoverbetering van de IT-branche

Bij het samenstellen van deze praktijkgids is uitgebreid met het reviewteam en ervaringsdeskundigen stilgestaan bij de doelstelling van de praktijkgids en de verschillende invalshoeken, percepties en definities die er te behandelen zijn. Om het boek praktisch en leesbaar te houden is daarom gekozen om niet alle onderwerpen uitputtend te behandelen. Een van de redenen is dat de ontwikkelingen rondom de norm nog niet uitgekristalliseerd zijn en de praktijkervaring nog moet groeien.

In deze praktijkgids is dan ook het beste van alle benaderingen opgenomen en is de meest actuele informatie verwerkt. Het boek is bedoeld als bron van inspiratie voor:

- kwaliteitsmanagers
- IT-managers
- IT-consultants
- managers van verbeterprogramma's
- veranderingsmanagers
- IT-servicemanagers
- IT-projectmanagers
- IT-inkopers
- beleidsmedewerkers
- IT-docenten
- IT-auditors

Wij hopen dat deze praktijkgids u goed op weg kan helpen om ISO/IEC 20000 te implementeren in een IT-servicemanagementorganisatie. Veel succes hiermee.

Simon J.J. Bos
maart 2007

Inhoud

Auteur en samenstellers	9
Inleiding	11
1 Kwaliteit voor IT-servicemanagementorganisaties	13
1.1 Wat is kwaliteit eigenlijk?	13
1.2 Waarom is kwaliteit voor IT-dienstverlening zo belangrijk?	16
2 Kwaliteitsmanagementsysteem	19
2.1 Wat is een managementsysteem?	19
2.2 Wat is een kwaliteitsmanagementsysteem?	21
2.3 Wat is de toegevoegde waarde van een kwaliteitsmanagementsysteem?	24
3 De norm ISO/IEC 20000 nader belicht	27
3.1 Wat is het doel van de norm?	27
3.2 Waaruit bestaat de norm?	27
3.3 Wat kan je met de norm?	39
3.4 Hoe werkt de norm?	40
4 Positionering van de norm	43
4.1 De norm versus gangbare modellen	43
4.2 De norm versus inrichtingsmethoden	46
4.3 De norm versus tooling	50
5 De implementatie (Plan - Do)	51
5.1 Wat is de scope?	51
5.2 Waarom verandermanagement?	63
5.3 Hoe is de implementatieaanpak?	67
6 Meten en verbeteren (Check - Act)	75
6.1 Wat is meten?	75
6.2 Wat zijn toe te passen meetmethoden?	76
6.3 Waarom verbeteren?	81

7	Auditing en certificatie	85
7.1	Wat is auditing?	85
7.2	Wie zijn bij auditing betrokken?	87
7.3	Wat zijn de auditstappen?	88
7.4	Wat is certificeren?	97
7.5	Wie zijn bij certificatie betrokken?	98
	 Nawoord	 101
	 Bijlagen	
	Bijlage A ISO/IEC 20000 versus ITIL	104
	Bijlage B Termen en definities	107
	Bijlage C Lijst van Engelse en Nederlandse termen	110
	Bijlage D Opleidingen	111
	Bijlage E Referentiekader servicemanagement toolselectie	114
	 Literatuur	 117

Auteur en samenstellers

De auteur van deze praktijkgids is Simon Bos, die terzijde is gestaan door een review-team van praktijkdeskundigen. Daarnaast is gebruikgemaakt van de praktijkervaring van Electronic Data Systems - IT Outsourcing (EDS-ITO) uit Spijkenisse. Dit bedrijf was meer dan veertig jaar geleden de grondlegger van de IT-outsourcing en levert zakelijke en technologische oplossingen aan zijn klanten. EDS-ITO heeft de voorganger van de norm ISO/IEC 20000, de British Standard 15000, in april 2005 geïmplementeerd.

Simon Bos is principal consultant bij Bos+Cohen Strategie Adviseurs. Hij voert reorganisatieprojecten en interim-opdrachten uit voor IT-servicemanagementorganisaties. Hij 'ontdekte' BS 15000 in Groot Brittannië als een middel om hierin verbetering te brengen. Hij is ISO/IEC 20000-consultant en medeontwikkelaar van de EXIN ISO/IEC 20000-exameneisen en betrokken bij de ITSMF Early Adopter Group en ITSMF Benchmarking.

Reviewteam:

Gertjan van den Akker, werkzaam als normalisatieadviseur bij NEN.

Martin Wijnmaalen, senior manager EDP Audit bij Ernst & Young. Hij is werkzaam bij de specialistengroep die zich voornamelijk richt op audit- en assurancewerkzaamheden gerelateerd aan informatiebeveiliging en IT-servicemanagement.

Peter Scheffel, managing consultant bij Verdonck, Klooster en Associates. Zijn aandacht gaat uit naar vraagstukken op het gebied van demand management, sourcing, IT governance en servicemanagement.

Johan Sturm, principal consultant bij Atos Consulting. Hij houdt zich bezig met het inrichten en optimaliseren van IT compliancy en information risk management binnen de financiële sector.

Erik Scholtens, service management consultant bij Interaccess en gespecialiseerd in het oplossen van complexe beheervraagstukken op het vlak van service, proces, organisatie en tooling. De laatste jaren heeft Erik zich toegelegd op het scheidingsvlak business – IT alignment en kwaliteitssystemen.

Leo van Selm, managing consultant en oprichter van Vaseom bv. Binnen het veld van IT-servicemanagement werkt hij als TCO-consultant, ISO/IEC 20000-consultant en