



ITサービスマネジメントシステム

ITSMS 審査登録機関認定基準及び指針

JIP-ITAC100-1.0

2007 年 4 月 1 日



財団法人 日本情報処理開発協会

〒105-0011 東京都港区芝公園 3 丁目 5 番 8 号

Tel.03-3432-9386 Fax.03-3432-6200

Email itsm-info@isms.jipdec.jp

JIPDECの許可なく転載することを禁じます

改 版 履 歴

版数	制定 / 改訂日	改定箇所、改訂理由	備考
0.8	2006.7.10	初版	
1.0	2007.4.1	文書名に“及び指針”を追加 本格運用対応:SM.4、2.2.3.2a)、SM.6 削除 (IS.6 を適用)、SM.10.4 削除 (IS.10.4 を適用) Ver0.8 での変更漏れ: SM.9.1c) 表現の変更、誤記訂正	

目 次

序文 - ITSMS の審査登録について -

1. 一般
 - 1.1 適用範囲
 - 1.2 引用規格及び関連文書
 - 1.3 用語の定義
2. 審査登録機関に関する一般要求事項
 - 2.1 審査登録機関
 - 2.2 審査登録機関の要員
 - 2.3 審査登録要求事項の変更
 - 2.4 異議申立て、苦情及び紛争
3. 審査登録に関する要求事項
 - 3.1 審査登録の手順
 - 3.2 審査のための準備
 - 3.3 審査
 - 3.4 審査報告
 - 3.5 登録に関する決定
 - 3.6 サーベイランス及び更新審査の手順
 - 3.7 登録証及びロゴの使用
 - 3.8 組織の対する苦情の記録の閲覧

序文 - ITSMS の審査登録について -

組織のITSMSの審査登録は、登録を受けた組織が規格又は規準文書にしたがってITサービスマネジメントプロセスのマネジメントシステムを実施しているという信頼を与える一つの手段である。

この文書は、ITSMS審査登録機関が第三者審査登録システムを一貫した信頼できる方法で確実に運用するために順守すべき要求事項を規定し、これによってわが国における審査登録システムの受入れを促進するものである。

この文書は、ITSMSを審査し登録する機能を果たす機関「ITSMS審査登録機関」が使用するためのものであり、ITSMSの審査登録に関連するすべての機関が利用できるべきものである。ITSMSの審査登録プロセスを経て登録を受けた組織は、自らのITサービスマネジメントプロセスに対してより一層信頼を置くことができ、また登録証によって情報を共有する取引先からも信頼を得ることができる。この登録証によって、組織はITサービスマネジメント対策の詳細を機密情報として保持する一方で、ITサービスマネジメント能力を保有していることを公式に表明することができる。

この文書は、審査登録機関が適格であることを認定する機関が使用するためのものであるが、ここに含まれている多くの条項は第三者監査のプロセス/手順にも役立つであろう。

1. 一般

1.1 適用範囲

この基準及び指針は、ITサービスマネジメントシステム（以下、ITSMSという）審査登録業務を行っている第三者機関（以下、ITSMS審査登録機関という）が、ISO/IEC 20000-1:2005「情報技術 - サービスマネジメント - 第1部：仕様」に基づいて行なう審査登録業務の遂行に関して適格であり信頼できると承認されるために遵守すべき一般要求事項、及び指針を定めている。

情報セキュリティマネジメントシステム（以下、ISMSという）の要求事項とITSMSの要求事項が類似していることから、本基準及び指針は、JIP-ISAC100-1.0(ISO/IEC GUIDE 62と同等)、及びJIP-ISAC101-1.0 (EA-7/03と同等)を基にしている。また、ITSMS特有の基準及び指針を明確にするために、ITSMS審査登録機関に対する認定基準として発行されている*itSMF*文書、*itSMF15/015*を参照している。

備考：

- 1) *itSMF* (ITサービスマネジメントフォーラム)：ITIL®の普及促進を目的として、1991年に英国で設立されたユーザフォーラム
- 2) ITIL®(Information Technology Infrastructure Library)：OGCが、ITサービス管理・運用規則に関するベストプラクティスとしてまとめた一連のガイドブック
- 3) OGC(Office of Government Commerce)：英国商務局
- 4) ITIL®は、英国、欧州連合各国、および米国における英国政府 Office of Government Commerceの登録商標であり、共同体商標

本文書では、要求事項の全文が記載されている JIP-ISAC100 及び JIP-ISAC101 を基にして、ITSMS 特有の基準及び指針を記載している。本文書の 1.2 以降では、ITSMS 特有の基準及び指針を、JIP-ISAC100 及び JIP-ISAC101 の項に対する追加、又はこれらの項に置き換わる形で示しており、枠内はこの差異の部分を、変更箇所は斜体下線で示している。なお、要求事項に変更のない部分は項目のみを示している。

また、本文書では、1.2 以降に対して、特に指定のない限り以下の読み替えを行う。

	JIP-ISAC100, JIP-ISAC101	JIP-ITAC100
1	ISMS	ITSMS
2	情報セキュリティマネジメント	ITサービスマネジメント
3	情報(の)セキュリティ	ITサービスマネジメント
4	セキュリティ基本方針	ITサービスマネジメント基本方針
5	適用宣言書	ITサービスマネジメント基本方針
6	手順	プロセス/手順
7	セキュリティレビュー	サービスマネジメントレビュー

更に本文書では、JIP-ISAC101 の ISMS 指針 (IS.) を ITSMS 指針 (SM.) と読み替えている。

1.2 引用規格及び関連文書

1.2の要求事項を以下のように変更する。

以下に掲げる規格、基準等は、本文書の本文で引用された場合には引用の範囲に限り、本文書の一部をなす。

JIS Q 17000:2005(ISO/IEC 17000:2004) 適合性評価 - 用語及び一般原則

JIS Q 9000:2000(ISO 9000:2000) 品質マネジメントシステム - 基本及び用語

JIS Z 9362-1996(ISO/IEC GUIDE 62:1996) 品質システム審査登録機関に対する一般要求事項

EA-7/03 情報セキュリティマネジメントシステム審査登録機関の認定に関わるEA指針

ISO/IEC 20000-1:2005 情報技術 - サービスマネジメント - 第1部:仕様

ISO/IEC 20000-2:2005 情報技術 - サービスマネジメント - 第2部:実践のための規範

JIS Q 19011:2003(ISO 19011:2002) 品質及び/又は環境マネジメントシステム監査のための指針

関連文書

ISBN 0 11 330017 4 サービスデリバリー(2001年発行)

ISBN 0 11 330015 8 サービスサポート(2000年発行)

1.3 用語の定義

1.3の要求事項を以下のように変更する。

本文書の目的のためには、ISO/IEC 20000-1、ISO/IEC 20000-2、JIS Q 17000 及び JIS Q 9000 記載の該当する定義を適用するとともに、以下の定義も適用する。

SM.1 (以下の要求事項を適用する。)

IS.1の要求事項を以下のように変更する。

審査登録機関の認定範囲は審査員の力量と密接に関連しており、これは組織がITSMSを構築及び維持する場合に行う導入及び改善の計画の審査を実施する際に特に重要である。審査登録機関は、審査員がITSMSの審査登録を行う産業分野において適格であることを、認定機関に対して実証しなければならない。

2. 審査登録機関に関する一般要求事項

2.1 審査登録機関

2.1.1 一般

2.1.2 組織運営機構

2.1.3 下請負契約

2.1.4 品質システム

2.1.5 登録の授与、維持、拡大、縮小、一時停止及び取消しに関する条件

2.1.6 内部監査及びマネジメントレビュー

2.1.7 文書化

2.1.8 記録

2.1.9 機密保持

2.2 審査登録機関の要員

2.2.1 一般

SM.3.2 能力分析と契約内容の確認

[S.3.2a)、c)及びd)の要求事項を以下のように変更する。]

- a) 組織の産業分野の活動領域において、サービスに対する事業リスク及び組織に及ぼす影響といった、ITサービスマネジメントに関連する特徴的な事項を識別する。
- c) 組織の活動範囲全体から生じる、サービスに対する事業リスク及び組織に及ぼす影響といった、ITサービスマネジメントに関連する代表的な事項が上記 a)で識別された事項と対応していることを確認する。
- d) 識別された活動に関連して、並びにサービスに対する事業リスク及び組織に及ぼす影響といった、ITサービスマネジメントに関連する事項に関連して、審査登録を行うために必要とされる能力を明確にする。

SM.3.3 審査チームの教育訓練と選定

[S.3.3b)及びc)の要求事項を以下のように変更する。]

- b) ITサービスマネジメントのプロセス/手順及び問題についての理解
- c) 導入及びサービス改善の計画及びマネジメントについての理解

2.2.2 審査員及び技術専門家の資格基準

SM.4 審査員の力量

[S.4d)の要求事項を以下のように変更する。]

- d) 審査員としての責任を負う前に、ITサービスマネジメントシステムの全審査過程を経験しておくことが望ましい。この経験は、文書審査、改善プログラムのレビュー、実地審査、審査報告の作成を含む、最低4回延べ20日間にわたる審査への参加によって得られたものであることが望ましい。

2.2.3 選定手順

2.2.3.1 審査員及び技術専門家の選定全般

2.2.3.2 個々の審査業務の割当て

SM.5.2 (以下の要求事項を、技術専門家を除く審査チームの各メンバーに適用する。)

IS.5.2d)の要求事項を以下のように変更する。

d) 導入、サービス改善の計画立案及びマネジメントに関する原則及びプロセス

SM.5.3 (以下の要求事項を、審査チーム全体に適用する。)

IS.5.3a))、)及び)、並びに b)の要求事項を以下のように変更する。

a)ii) IT サービスマネジメントの事項に関連する、法的及び規制要求事項、並びに法的遵守に関する知識

a)iii) IT サービスマネジメントプロセスに関連する問題の識別

a)) IT サービスマネジメントに関連する、導入及びサービス改善の計画立案活動の知識

b) 審査チームは、組織の ITSMS の事件・事故に関する兆候を追跡し、適切な ITSMS の要素を突き止める能力があることが望ましい。

SM.5.4 技術専門家の利用

IS.5.4 の要求事項を以下のように変更する。

プロセス及びIT サービスマネジメントの問題に関して、組織に影響する法令についての特定の知識を有している技術専門家については、上記の基準をすべて満たしていない場合でも審査チームに加えてもよい。技術専門家は単独で活動しないことが望ましい。

2.2.4 審査要員との契約

2.2.5 審査要員の記録

2.2.6 審査チームのための手順

2.3 審査登録要求事項の変更

2.4 異議申立て、苦情及び紛争

2.4.2 に以下の備考を追加する。

備考: a)に関しては、特に重大な事項について認定機関に通知することが望ましい。

3. 審査登録に関する要求事項

3.1 審査登録の手順

3.1.1 手順に関する情報

3.1.2 申請

3.1.2.2

3.1.2.2d)の要求事項を以下のように変更する。

d) ITSMS 導入及び改善の計画の写し、並びに要求のある場合には関連文書一式。

3.2 審査のための準備

SM.7 IT サービスマネジメント基本方針

IS.7 の要求事項を以下のように変更する。

申請者は IT サービスマネジメント基本方針を作成し、そのなかで ITSMS 規格又は規準文書のどの部分が組織の ITSMS に該当し適用されるかを説明しなければならない。IT サービスマネジメント基本方針は、 審査チームに提供される作業文書に含めなければならない。

3.3 審査

SM.8 登録範囲

IS.8 第 2 段落及び段階 3 段落の要求事項を以下のように変更する。

従って、審査登録機関は、組織の IT サービスマネジメントの適用範囲が組織の活動を適切に反映しており、導入及び改善の計画が ITSMS 文書の規定する活動の境界まで含めていることを確認することが望ましい。

ITSMS の適用範囲に完全には含まれないサービスや活動とのインターフェースは、審査登録の対象となる ITSMS 内で取り扱うことが望ましく、組織の IT サービスマネジメント活動に含めることが望ましい。こうした状況の一例には、他の組織と施設を共有するケースがある（例えばコンピュータや通信システムなど）。

SM.8.1 複数のサイト

IS.8.1b)及び e)の要求事項を以下のように変更する。

b) すべてのサイトが、組織の内部監査プロセス/手順に従って監査されていること。

e) 審査登録機関は、登録に先立って、当該 ITSMS の範囲のなかでサービスに対する重大な事業リスク、又は影響があると思われるすべてのサイトを審査することが望ましい。

SM.9 審査方法

IS.9 第 2 段落の要求事項を以下のように変更する。

審査登録機関は、審査の開始に先立って、申請者が内部レビュープロセスの実施を計画していること、及びその計画内容とプロセス/手順が運用可能でかつその運用可能性を実証できることを、申請者に要求する プロセス/手順をもっていることが望ましい。

SM.9.1 審査（ステージ 1）

IS.9.1 第 1 段落の要求事項を以下のように変更する。

審査（ステージ 1）では、審査登録機関は、ITSMS の設計に関する文書を入手することが望ま

しい。この文書には、少なくとも IT サービスマネジメントに関連する事項及び計画について組織の実施した分析、IT サービスマネジメント基本方針、及び ITSMS の中核を成す要素を含む。

SM.9.2 審査（ステージ 2）

IS.9.2g) 及び i) の要求事項を以下のように変更する。

c) IT サービスマネジメントに関する事項、及びその結果に基づく ITSMS の設計

g) プロセスレビュー及びマネジメントレビュー

i) 基本方針、IT サービスマネジメントの影響及びリスクアセスメントの結果、目標及び対象、プロセス、責任、計画、プロセス/手順、実施状況のデータ、レビュー、継続的な改善プログラムの間の関連

SM.10 ITSMS 審査の個別の要素

SM.10.1

IS.10.1 の要求事項を以下のように変更する。

サービスに対する事業リスク及び組織に及ぼす影響といった、IT サービスマネジメントに関連する事項の評価、及び重要だと思われる事項の管理：審査登録機関の役割

サービスに対する事業リスク及び組織に及ぼす影響といった、IT サービスマネジメントに関連する事項を識別、調査、評価するためのプロセス/手順を組織が一貫して確立、維持していることに対して信頼を与えるために、審査登録機関は以下の要素を考慮することが望ましい。

a) IT サービスマネジメントプロセスを組織に妥当かつ適切だとみなしてその重大性を識別する基準を策定し、そのためのプロセス/手順を作成するのは組織の責任である。

b) 審査登録機関は、IT サービスマネジメントプロセス範囲の分析と適切な対策が、以下のプロセス内において組織の運用のために実施されたことを実証するよう、組織に求めることが望ましい。

- サービスデリバリプロセス（サービスレベル管理、サービスの報告、サービス継続性及び可用性管理、IT サービスの予算管理及び会計、キャパシティ管理、情報セキュリティ管理）

- 関係プロセス（事業関係管理、サプライヤ管理）

- 解決プロセス（インシデント管理、問題管理）

- コントロールプロセス（構成管理、変更管理）

- リリースプロセス（リリース管理）

c) 組織の基本方針、目標及び対象と、プロセス/手順又はその適用結果との間の矛盾点。

審査登録機関は、重大性の分析に用いられる プロセス/手順 が適切であり正しく実施されているか否かを確認することが望ましい。IT サービスマネジメントに関連する事項で、サービスに対する事業リスク又は組織に及ぼす影響が重大だと識別されている場合、それらは当該 ITSMS 内で管理されていることが望ましい。

SM.10.2 法規制の遵守：審査登録機関の役割

IS.10.2 の第 2 段落の要求事項を以下のように変更する。

ITSMS の登録を受けた組織は、組織に該当する規制要求事項にマネジメントシステムを継続的

に適合させることが望ましい。審査登録機関は、この要求への適合を実現するシステムが十分に実施されていることを確認する。

3.4 審査報告

3.5 登録に関する決定

G.3.5.1

G.3.5.1 第2段落の第1番目の(-)項目の要求事項を以下のように変更する。

- ITSMS 及び内部レビューの信頼度

SM.12 審査チームによる審査登録機関への報告

S.12a))及び)の要求事項を以下のように変更する。

- a)ii) 組織の IT サービスマネジメントプロセス、活動及びレビューに関する評価の詳細
- a)iii) 審査時間の合計、並びに文書審査、プロセスアセスメント、実地審査、審査報告書の作成に要した時間の内訳

3.6 サーベイランス及び更新審査の手順

G.3.6.4

G.3.6.4 第1番目の(-)項目の要求事項を以下のように変更する。

- システムの維持に必要な要素、すなわち内部監査、内部レビュー、マネジメントレビュー、及び予防・是正処置

SM.14 サーベイランス及び更新審査

S.14a)の要求事項を以下のように変更する。

- a) 審査登録機関は、サービスに対する事業リスク及び組織に対する影響といった、IT サービスマネジメントに関連する事項に応じてサーベイランス計画を調整でき、かつこのサーベイランス計画の正当性を示せることが望ましい。

3.7 登録証及びロゴの使用

3.8 組織に対する苦情の記録の閲覧

G.3.8.4

G.3.8.4 第4番目の(-)項目の要求事項を以下のように変更する。

- 事件・事故及び不適合、並びにその影響を評価し、軽減する。