

איך נערכים למבדק ISO 2000:2011?



מהו תקן ISO 20000?

זהו תקן שבוחן את איכות תהליכי העבודה ב-IT. וליתר דיוק: התקן בוחן עד כמה ה-IT מנהל נכון את השירותים שהוא נותן לארגון, ועד כמה הוא מספק את הצרכים העסקיים של הארגון, במסגרת המשאבים שהוסכמו. התקן בוחן האם ה-IT מספק שירות מקצועי, יעיל, חסכוני, והאם הסיכונים התפעוליים מנוהלים כראוי.

מאז שיצאה ב-2011 הגרסה השנייה של התקן – ISO 20000:2011 – התקן מכיל 256 דרישות. הדרישות הללו בוחנות את תהליכי העבודה הנדרשים מה-IT, ואת הקשרים בין יחידות ה-IT השונות. 256 דרישות אלה מכסות את כלל תהליכי העבודה נחוצים ל-IT שבנוי נכון מבחינת הסיוע לעשיית העסקים של הארגון. עמידה בכל 256 הדרישות, ובכל יחידות ה-IT, תזכה את הארגון בהסמכה "מתאים לתקן ISO 20000:2011".



הסבר מלא על מהות התקן ניתן למצוא באתר ITIL בכתובת www.ITIL.co.il/whats-ISO. ←

מידע זה מוגש באדיבות חברת איי-טיל יועצים. ISO/IEC 2011 – All rights reserved



כדי להבין את התועלת שבהיערכות וקבלת הסמכת ISO 20000 מובאים להלן דבריו של ד. – מנהל מוקד השירות של ארגון גדול שבסיום פרוייקט יישום תהליכי ITIL - ניגש ועמד במבדק ISO 20000:

"כמה חודשים לאחר שסיימנו ליישם את תהליכי ITIL בצורה מושלמת – התחילה הנסיגה: העובדים התחילו 'לעגל פינות', ובמקום לעבוד על-פי התהליך שהוגדר בנהלי העבודה – כל אחד מצא לעצמו שיטת עבודה שתהיה יותר נוחה לעובד אבל גרועה לארגון. היה לנו צורך ב'שוטר' שיוודא שהאנשים ממשיכים לעבוד על-פי התהליכים שהוגדרו.

תקן ISO 20000 סיפק לנו את האפשרות לאכוף את תהליכי העבודה הנכונים. בכל פעם שעובד או מחלקה עבדו שלא על-פי התכנית היינו מאיימים עליהם: 'בגללכם הארגון יאבד את הסמכת ISO 20000 שהשגנו בעמל רב'. האיום תמיד עבד, ומאז אנחנו מתנהלים באופן יעיל וחסכוני"

מידע זה מוגש באדיבות חברת איי-טיל יועצים. ITIL® is a registered trade mark of AXELOS limited, UK



השלבים לקבלת הסמכת ISO 20000, ואיך חברת I-til Consulting יכולה לעזור לכם?

- שלב א' – ניתוח מצב קיים, הדרכות ושיתוף העובדים

אנו נדרשים קודם כל לדעת היכן אנחנו לא ממלאים את דרישות התקן (או את המלצות ITIL). לצורך כך נדרשים שירותיו של יועץ, שמבצע בארגון "סקר פערים". במהלך הסקר מתבצעים ראיונות עם מנהלי המשנה ב-IT, או ביחידה שעומדת למבדק. בסיום הסקר יקבל הארגון דו"ח של כלל הפעולות שהארגון נדרש לבצע כדי לעמוד בדרישות התקן.

אנחנו נספק לכם: ביצוע סקר מכין/ סקר ניתוח מצב קיים, גיבוש תכנית להגברת מודעות העובדים, העברת סדנה לשיתוף העובדים בממצאי הסקר והדרכה על משמעות תקן ISO 20000 וכיצד נערכים אליו.

שלב ב' – יישום תהליכים

השלב השני עלול להימשך זמן רב, שכן, במידה הארגון אינו מתנהל ע"פ המלצות ITIL – יהיה צורך ליישם את התהליכים. אצל מרבית הארגונים הנקודה החלשה היא ניהול תצורה, וכדי לקבל את הסמכת ISO 20000 יש צורך לממש תהליך לניהול תצורה.

אגב: לא מתודת ITIL ולא תקן ISO 20000 מחייבים התקנת כלים לניהול תצורה, כגון כלי CMDB. הדרישה היא לנהל תהליך מסודר של ניהול תצורה, וזה יכול להתבצע בעזרת כרטיסיות, קובץ Excel או CMDB.

אנחנו נספק לכם: תכנית פרוייקטלית ליישום הפערים (לעיתים זו תהא תכנית אסטרטגית רב-שנתית ל-IT), המלצות על שיטה מהירה ליישום התהליכים, כתיבת נהלים והמלצה על כלים.

שלב ג' – הכנת תשתית ראייתית לקיום הדרישות – רשימת Evidence

המילה Evidence חוזרת שוב ושוב במהלך המבדק. אז... מה זה בעצם Evidence?? הוכחה. במבדק אנחנו צריכים להוכיח לבוחן שכל אחת מ-256 הדרישות של התקן מתקיימות בארגון שלנו. אלא שהבוחן לא פראייר, והוא חייב לראות הוכחה מהשטח שכל דרישה מתמלאת. כל הוכחה נקראת "Evidence". לצורך איסוף ההוכחות הללו פותח ע"י יועצי I-til Consulting **כלי מיוחד** בעזרתו אנו אוספים במהלך פרוייקט ההכנה את ה-Evidence על כל דרישה, כתשתית להצגתם לבוחן בעת המבדק. כלי זה ישמש את הארגון ככלי ניהולי גם לאחר המבדק: כלי למעקב החלטות ושיפור השירות.

אנחנו נספק לכם: כלי לאיסוף ה-Evidence וניהול השירות, הדרכה על שיטת איסוף הראיות, ליווי תחילת איסוף הראיות, בקרה על טיב המידע שמצטבר בכלי.

לתשומת הלב: לקוחות חברת I-til Consulting מקבלים את הכלי לאיסוף ה-Evidence ללא תוספת עלות.

Q #	ISO #	Requirements - Original	הדרישות - תרגום לעברית	ממצאים
	6	Service delivery process	תהליך אספקת השרות	
		Service level management: Objective: To define, agree, record and manage levels of service.	ניהול רמת השרות: המטרה: להגדיר, להסכים, לתעד ולנהל SLA.	
76	6.1.b	The full range of services to be provided together with the corresponding service level targets and workload characteristics shall be agreed by the parties and recorded. Each service provided shall be defined, agreed and documented in one or more service level agreements (SLAs).	כל שיחת יוגדר, יוסכם ויתועד באחד או יותר הסכמי שחת SLA.	2 שיפור קל
77	6.1.c	SLAs, together with supporting service agreements, supplier contracts and corresponding procedures, shall be agreed by all relevant parties and recorded.	הסכמי שיחות, יחד עם הסכמי תמיכה, מלווים בחוזי שיחות ונהלים מתאימים, יוסכמו ע"י הצדדים ויתועדו.	3 שיפור ניכר
78	6.1.d	The SLAs shall be under the control of the change management process.	מסמכי ה-SLA יבוקרו כחלק מניהול השינויים	1 מתאים
79	6.1.e	The SLAs shall be maintained by regular reviews by the parties to ensure that they are up-to-date and remain effective over time.	מתקיים תהליך תקופתי לסקירת ההסכמים, לוודא שמירה על עדכניות ויעילות במשך השנים.	1 מתאים
80	6.1.f	Service levels shall be monitored and reported against targets, showing both current and trend information. The reasons for non-conformance shall be reported and reviewed.	מתקיים ניטור רמות השחת לזיהוי מגמות שינוי. אי התאמות והסיבות להן מדווחות נסקרות,	1 מתאים
81	6.1.f	Actions for improvement identified during this process shall be recorded and provide input	ומתבצעות פעולות שיפור כתוצאה מכך.	1 מתאים

זהו כלי לביצוע מבדק מקדים להסמכה. הכלי מאפשר לארגון להיערך למבדק של מכון התקנים.

שלב ד' - מבדק מקדים

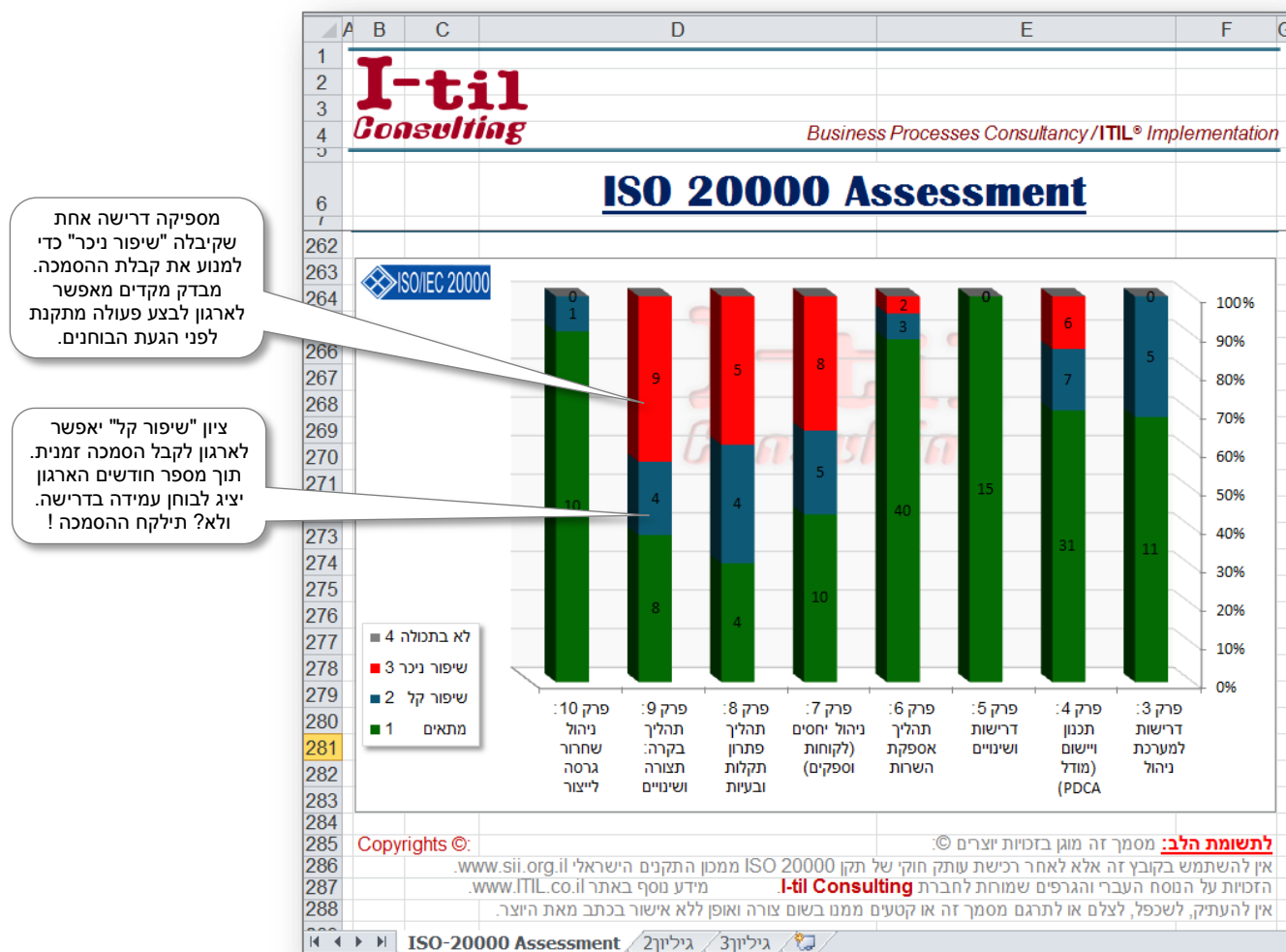
לאחר שהארגון הגיע לרמת בשלות גבוהה – מבצעים יועצי I-til Consulting מבדק מקדים. התוכן של המבדק זהה למבדק שעורכים הבוחנים של מכון התקנים, אך ללא הלחץ והמתח שמתלווים למבדק אמיתי. במהלך המבדק המקדים יתבצעו תיקונים הן בכלי לאיסוף ה-Evidence, והן בנהלי ותהליכי העבודה של הארגון, על מנת להבטיח את הצלחת המבדק.

המבדק נמשך 1-3 ימים מלאים (בהתאם למוכנות הארגון), במהלכם יקבל הארגון 256 ציונים על מידת ההתאמה בין 256 דרישות התקן לדרך בה הארגון מנהל את שירותי ה-IT שלו. יש רק 4 ציונים אפשריים:

1. "מתאים"	התהליך שמתקיים בארגון מתאים לדרישות התקן.
2. "שיפור קל"	על הארגון לשפר במהירות את תהליכי העבודה שלו כדי שיתאימו לתקן. לדרישה שקיבלה ציון זה ייערך מבדק חוזר בתוך חודש.
3. "שיפור ניכר"	הארגון לא הצליח למלא אחר דרישת התקן. ארגון שקיבל ציון אחד כזה - נכשל במבדק, ולא יקבל הסמכה!
4. "לא בתכולה"	כאשר דרישה היא לא רלוונטית לארגון הנבחן.

אנחנו נספק לכם: ביצוע מבדק מקדים, אספקת דו"ח פערים, הדרכת שיטות להצלחה במבדק.

כך נראית התוצאה של מבחן מקדים:



מספיקה דרישה אחת שקיבלה "שיפור ניכר" כדי למנוע את קבלת ההסמכה. מבדק מקדים מאפשר לארגון לבצע פעולה מתקנת לפני הגעת הבוחנים.

ציון "שיפור קל" יאפשר לארגון לקבל הסמכה זמנית. תוך מספר חודשים הארגון יציג לבוחן עמידה בדרישה. ולא? תילקח ההסמכה!

שלב ה' – התקשרות עם הגוף הבוחן

כדי לבצע את המבדק יש צורך להתקשר עם מכון התקנים הישראלי או עם גוף מקביל(*) בעולם. התקשרות עם מכון התקנים יכולה להתבצע בפנייה באחד הערוצים הבאים:

- פנייה לבוחן הראשי – מר שלמה קשני – נייד: 052-4707600 או במייל: s_kashani@sii.org.il.
- או למנהל הלקוחות – מר אביטל וינברג – נייד: 052-2562718 או במייל: avital_w@sii.org.il.

לאחר סיכום היקף המבדק (איזה פעילויות בארגון ייבחנו: ה-IT כולו או חלק ממנו?) יתבצע שלב של הצעת מחיר ואישור הלקוח. מכון התקנים ימנה נציג אחראי מול כל לקוח. במקביל להסכמי התשלום מול מכון התקנים ייקבע מועד המבדק.

אנחנו נספק לכם: סיוע בהתקשרות עם הגורם הבוחן.

(*) הערה:

ביצוע המבדק ע"י גורם בוחן מקביל מחו"ל צפוי לייקר את המבדק בצורה משמעותית. הסיבה היחידה להתקשרות עם גוף בוחן בחו"ל נעוצה ברמת ה-Accreditation של הגוף הבוחן. שכן, הגוף הבוחן נמצא באופן מתמיד בפיקוח של גורמי ISO מחו"ל, וככל שהגורם המפקח מקפיד יותר – עלות המבדק תהא יקרה יותר.

שלב ו' – המבדק עצמו

כהכנה למבדק ידרוש הבוחן (Auditor) לקבל את כל נהלי העבודה של הארגון הנבדק, על מנת לבחון אותם מבדק מקדים (Stage 1) ומבדק התעדה (Stage 2). במידה והנהלים נמצאו בלתי מספקים – יעביר הבוחן את הסתייגותיו לארגון, כולל הערכת הפעולה המתקנת ומשלוח הסכם פיקוח. מועד המבדק ייקבע בהתאם למועד בו הארגון יוכל לתקן את ההסתייגויות.

המבדק עצמו נמשך 1-2 ימים מלאים. במהלך המבדק מציגים אנשי הארגון את כל ה-Evidence לכל אחת מהדרישות, והבוחן נותן ציון מנומק לכל דרישה.

עמד הארגון בכל 256 הדרישות – יישלחו אליו תעודות ההסמכה בעברית ובאנגלית על ידי מכון התקנים הישראלי. רק הארגון הנבדק רשאי לצרף את אישור ההסמכה לדף הלוגו של הארגון. (כלומר: אם חברת בת לא נבחנה – היא לא רשאית להתהדר בהסמכה).

אנחנו נספק לכם: ליווי בזמן המבדק, מתן שירותי "תרגום" בין שפת הבוחן (שפת האיזו) לשפת בני אנוש.

לאחר המבדק

כדי לשמר את ההסמכה – הארגון צריך לבצע מבדק נוסף כל שנתיים.

אנחנו נספק לכם: הדרכת ריענון לפני כל מבדק נוסף.

מידע זה מוגש באדיבות חברת איי-טייל יועצים. © ISO/IEC 2011 – All rights reserved

4. טיפים למיישם איך עושים את זה. תכל"ס.

טיפ מס. 1: אין קיצורי דרך

בניגוד ליישום תהליכי ITIL, שהם בגדר "Guidance" (המלצות) - היערכות למבדק ISO 20000 אינו נתון לפרשנויות, ויש צורך לעמוד בכל אחת ואחת מדרישות התקן. כמו שאין "חצי היריון" – אין גם "כמעט הסמכה". מבדק זה הינו מסע עם כרטיס בכון אחד בלבד: הצלחה. מרגע שקיבלתם החלטה להשיג הסמכת תקן ISO 20000 יצאתם לדרך של אימוץ המלצות ITIL על כל המשתמע מכך.



טיפ מס. 2: אל תנסו "לכופף" את דרישות התקן

אין טעם לחפש ולהמציא פרשנויות על התקן כדי להתחמק מביצוע עבודה. זה יהיה פתטי לנסות "למרוח" את הבוחן אם אחת מדרישות התקן נראית לכם קשה מידי. הדרישה נראית קשה כי זו הדרך שהומלצה ע"י אלפי מנמ"רים בעולם, דבר שמבטיח שבסוף הדרך הקשה יש סוכריה משתלמת. תהיו אמיצים, ותכניסו את כל השינויים הנדרשים ע"י התקן, דבר שיבטיח לכם ליהנות מהפירות של ITIL בהמשך הדרך.



טיפ מס. 3: שתפו את העובדים בתכנית, או התכוננו לטיפול בהתנגדות עצומה למהלך

אימוץ תהליכי ITIL איננו משהו שולי כמו התקנה של עוד טכנולוגיה. מדובר כאן בשינוי משמעותי בתרבות הארגונית ובשקיפות העבודה של אנשי ה-IT. משהו שנוגע בכל אחד מאנשיכם. את העובדים יש לרתום למהלך לפני שיוצאים לדרך, ולפני שמשנים את תרבות העבודה – יש להשקיע את כל מאמצי השכנוע של עובדי ה-IT לעבוד בשיטות החדשות. אנו ממליצים להתחיל את המהלך ב"קמפיין שיווק" של התכנית, ולשתף את העובדים בגיבוש תהליך שיהיה מקובל עליהם.



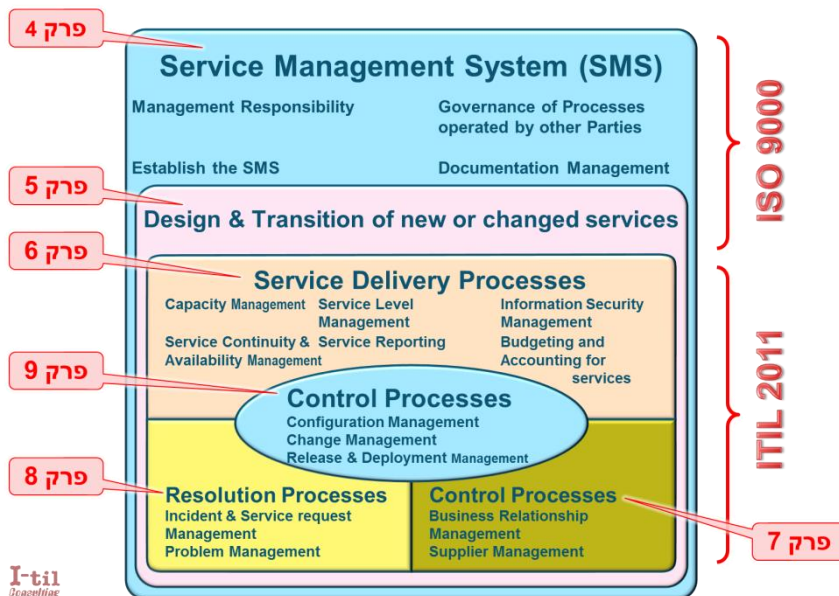
טיפ מס. 4: התקן דורש ניהול תצורה. כיצד מיישמים?

ניתן לעקוף בצורה חכמה את הדרישה לניהול תצורה, מבלי להשקיע מיליונים בהקמת CMDB. לא תקבלו כאן את ההסבר המלא (שמא גם הבוחנים קוראים את הטיפים הללו), אבל אנחנו נעזור לכם לעבור משוכה זו ולקבל את ההסמכה בקלות.



הטיפים המועילים הללו מבוססים על הכיסיין המצטבר של חברת I-til Consulting מהפרויקטים שיועצה עשו בארץ.

הפרקים של ISO 20000:2011



I-til Consulting © ISO/IEC 2011 - All rights reserved

שם הקובץ: Prepare_for_ISO_20000_certification_by_I-til_Consulting.docx



בני 052-5278966