

ISO/IEC20000-1:2005	ISO/IEC20000-1:2011
<p>Clause 3 Requirements for a Management System</p>	<p>Clause 4 Service Management System general Requirements Neue Bezeichnung SMS</p>
<p>Clause 3.1 Management Responsibility</p> <p style="text-align: center;">Fehlt in Version 1</p>	<p>Clause 4.1 Management Responsibility</p> <p>Clause 4.1.1 Management comittment - Entspricht 3.1 aus Version 1</p> <p>Clause 4.2.2 Service Management Policy - ausführliche Bedeutung der Service Mgmt Policy - beinhaltet das Commitment zur kontinuierlichen Verbesserung - verlangt die Bereitstellung eines Frameworks für den Review</p> <p>Clause 4.2.3 Authority, responsibility and communication - Entspricht 3.3 aus Version 1</p> <p>Clause 4.1.4 Management representative - Entspricht 3.1 Punkt d) aus Version 1 - expliziter Anweisung, dass die Verantwortung einem Mitglied des Top-Managements zugewiesen werden muss - expliziter Anweisung der SMS-Verantwortliche die Integration der Service Management Prozesse sicherstellen muss (kein Prozess Silos) - expliziter Anweisung der SMS-Verantwortliche die gesetzliche und vertragliche Verpflichtungen bei der Steuerung der Assets, inklusive der Lizenzen durchsetzt.</p> <p>Clause 4.2 Governance of processes operated by other parties - Neue Klausel: expliziter Hinweis, dass der Service Provider diejenigen Prozesse oder Teile von Prozessen identifiziert, welche durch andere Parteien betrieben werden. Andere Parteien können interne Organisationbereiche (=OLAs) oder externe Provider (Sourcing) sein. - Der Service Provider muss über die durch anderen Parteien betriebenen Prozesse oder Prozessteile die Management Kontrolle demonstrieren können (demonstrate governance). Es wird explizit definiert, was dies bedeutet (demonstrating accountability for the processes, controlloing the definition of the processes, determining process performance and compliance, controlling the planning and prioritizing of process improvements)</p>
<p>Clause 3.2 Documentation requirements</p>	<p>Clause 4.3 Documentation management</p> <p>Clause 4.3.1 Establish and maintain documents - Entspricht 3.2 aus Version 1</p> <p>Clause 4.3.2 Control of documents</p>

ISO/IEC20000-1:2005	ISO/IEC20000-1:2011
	<p>- ausführliche Anforderungen an ein Dokument Management system mit klarem Dokumentations-Lifecycle Prozess sowie Versionskontrolle</p> <p>Clause 4.3.3 Control of records</p> <p>- Anforderung, dass records (Nachweise der Prozess-Tätigkeit) aufbewahrt werden müssen, um die Konformität der Anforderungen an ein wirksames SMS demonstrieren zu können</p>
<p>Clause 3.3 Competence, awareness and training</p> <p>- Anforderung der Erstellung von Rollen mit Kompetenzen und Verantwortlichkeiten</p> <p>- Anforderung das Trainingrequirements auf Basis der Rollenanforderungen ermittelt und gezielt umgesetzt werden</p> <p>-entspricht im wesentlichen der Klausel 4.1.3 und 4.4.2 in Version 2</p>	<p>Clause 4.4 Resource Management</p> <p>Clause 4.4.1 Provision of resources</p> <p>- diese Klausel verlangt die rechtzeitige und genügende Bereitstellung der Ressourcen, inklusive der Human Ressourcen für die Steuerung und den Betrieb der Services</p> <p>- Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch Sicherstellung der Service Anforderungen</p> <p>Clause 4.4.2 Human Resource</p> <p>- Sicherstellung, dass die Mitarbeiter die notwendigen Kompetenzen durch Trainings und Erfahrungen aneignen kann</p>
<p>Clause 4 Planning and implement service Management</p> <p>- Aufbau, Umsetzung und kontinuierliche Verbesserung des Service Managements auf Basis des Deming-Cycles (Plan-do-check-act)</p>	<p>Clause 4.5 Establish and improve the SMS</p> <p>Clause 4.5.1 Define scope</p> <p>- Festlegen des Umfangs und Wirkungsbereichs des Service Management Systems. Der Scope des SMS kann folgende Aspekte berücksichtigen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geographische Lokation (z.bsp. nur in Zürich) - Kunden und deren Lokation (z.bsp. nur Kunden in Deutschland) - Technologie für die zu erbringenden Services (z.bsps. nur Services auf dem Grossrechnersystem)
<p>Clause 4.1 Plan Service Management (Plan)</p>	<p>Clause 4.5.2 Plan the SMS (Plan)</p> <p>- Etwas präzisere Formulierung der Anforderungen hinsichtlich Planungsanforderungen. Z.bps.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kenntnisse über Limitationen zu haben, welche das SMS beeinträchtigen können - Mitarbeiter, Technik, Informationen und Finanzielle Ressourcen müssen definiert werden, um die Umsetzung sicherstellen zu können - Der Ansatz muss definiert sein, um die Prozess-Schnittstellen und deren Integration untereinander sicherzustellen
<p>Clause 4.2 Implement service management and provide the service (Do)</p>	<p>Clause 4.5.3 Implement and operation the SMS (Do)</p>

ISO/IEC20000-1:2005	ISO/IEC20000-1:2011
	<p>- Die Anforderung der Prozess-Dokumentation ist nicht mehr in dieser Klausel. Dies wurde bereits in der Klausel 4.3.1 (Establish and maintain documents) angefordert)</p>
<p>Clause 4.3 Monitoring, measuring and reviewing (Check)</p>	<p>Clause 4.5.4 Monitor and review the SMS (Check)</p>
	<p>Clause 4.5.4.1 General</p> <p>- Anforderung an den Service Manager, passende Methoden zur Überwachung und Messung des SMS und der Services einzusetzen, welche deren Leistungsfähigkeit und die Zielerreichung demonstrieren können</p> <p>Clause 4.5.4.2 Internal audit</p> <p>- Anforderung, dass interne Audits in geplanten Intervallen durchgeführt werden müssen</p> <p>- Notwendigkeit eines dokumentierten Verfahrens inklusive der zuständigen Dienststelle und der Verantwortlichkeiten für die Planung, Durchführung, Reporting und Unterhalt der Audit-records</p> <p>- Sicherstellung, dass die internen Audits zur Sicherstellung der Objektivität und Unparteilichkeit nicht durch direkt am Prozess beteiligte Personen erfolgen dürfen</p> <p>Clause 4.5.4.3 Management Review</p> <p>- Anforderung an das Management, dass dies selbst regelmässig (at planned intervals) das SMS und die Services beurteilen müssen. Dies beinhaltet insbesondere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Customer Feedback - Service und Prozess Performance und Konformität - Aktuelle und künftiger Ressourcen Bedarf (Human, technical, information und financial resources) - Risiken - Resultate und der Nachfassaktionen aus den Audits - Resultate und der Nachfassaktionen aus den vorgängigen Management-Reviews - Status der vorbeugenden und korrigierenden Massnahmen - Änderungen, welche das SMS und die Services betreffen können
<p>Clause 4.4 Continual Improvement (Act)</p>	<p>Clause 4.5.5 Maintain and improve the SMS (Act)</p>
<p>Clause 4.4.1 Policy</p>	<p>Clause 4.5.5.1 General</p> <p>- entspricht 4.4.1 aus Version 1. Etwas ausführlicher formuliert.</p> <p>- Hinweis auf Korrektive und Präventive Massnahmen gemäss ISO 9001:2008</p>
<p>Clause 4.4.2 Management of Improvements</p>	<p>Clause 4.5.5.2 Management of Improvements</p>
<p>Clause 4.4.3 Activities</p>	<p>- Entspricht 4.4.2 plus 4.4.3 aus Version 1.</p>

ISO/IEC20000-1:2005	ISO/IEC20000-1:2011
- Diese Aktivitäten sind in Clause 4.5.5.2 in Version 2 integriert	
Clause 5 Planning and implement new or changed Services	Clause 5 Design and transition of new or changed Services
	- Besser auf die ITIL V3 Phasen Service Design & Transition ausgerichtet
	Clause 5.1 General
	- Hinweis, dass dieser Prozess für alle neuen und geänderten Services angewendet werden sollen, welche einen Major Impact auf die Services oder die Kunden haben können
	- Das Assessment, die Freigabe und die Beurteilung bezüglich des Changes soll durch den Scope, die Policy und den Prozess des Change Managements festgelegt werden.
	- Basierend auf die Klauseln von 5.2 und 5.3 dieses Abschnitts muss der Service Provider den erwarteten Output explizit akzeptieren oder zurückweisen
	Clause 5.2 Plan new or changed Services
	- Ausführliche Anforderungen hinsichtlich Planung von neuen oder geänderten Services
	- Planung der Test-Anforderungen und der Service Akzeptanz Kriterien
	Clause 5.3 Design and development of new or changed Services
	- Ausführliche Anforderungen hinsichtlich Design und Entwicklung von neuen oder geänderten Services auf das SMS und die bestehenden SLAs
	Clause 5.4 Transition of new or changed Services
	- Ausführliche Anforderungen hinsichtlich Überführung von neuen oder geänderten Services in die Life-Umgebung
	- Anforderung, dass Services und betroffene Prozesse getestet werden müssen
	- Anforderung, dass die Umsetzung in die Life-Umgebung mittels Release und Deployment Prozess erfolgen muss
Clause 6 Service Delivery Process	Clause 6 Service delivery Processes
	- Die Prozesse sind allgemein etwas mehr auf die ITIL V3 Prozesse ausgerichtet.
Clause 6.1 Service Level Management	Clause 6.1 Service Level Management
	- Der Service Katalog ist neu eine zwingende Anforderung. Dieser Katalog muss sowohl die Abhängigkeiten zwischen Services und den technischen Komponenten aufzeigen (Business & technical Service Catalogue) Dies war in der Version 1 nicht der Fall

ISO/IEC20000-1:2005	ISO/IEC20000-1:2011
	<ul style="list-style-type: none"> - Neben den Service Zielen und Workload Charakteristiken müssen neu auch die Service Exceptions (Ausnahmen) definiert werden. - Es wird ausführlicher darauf hingewiesen, dass für Leistungen durch interne Gruppen oder externe Provider entsprechende Agreements (OLAs, Contracts) erstellt werden müssen
Clause 6.2 Service Reporting	Clause 6.2 Service Reporting
	<ul style="list-style-type: none"> - Die Service Reports sollen nicht nur die Anforderungen der Kundenbedürfnisse erfüllen - sie müssen neu klar dokumentiert und durch den Service Provider und interessierte Parteien vereinbart sein Relevante Informationen bezüglich signifikanten Events werden nicht nur beispielhaft aufgelistet, sondern explizit (at least) aufgeführt: Major Incidents, deployment of new or changed Services, continuity plan.
Clause 6.3 Service continuity and availability management	Clause 6.3 Service continuity and availability Management
	<ul style="list-style-type: none"> - Die Prozess-Klauseln sind viel präziser und übersichtlicher dargestellt als dies in der Version 1 der Fall war <p data-bbox="767 1095 1437 1155" style="background-color: #0056b3; color: white; margin: 0;">Clause 6.3.1 Service continuity and availability requirements</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es wird viel expliziter die Notwendigkeit der formellen Vereinbarung der Verfügbarkeits- und Kontinuitätsanforderungen gefordert <p data-bbox="767 1283 1437 1321" style="background-color: #0056b3; color: white; margin: 0;">Clause 6.3.2 Service continuity and availability plans</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es wird explizit gefordert, was die Kontinuitäts-Pläne enthalten müssen. Insbesondere wird gefordert, dass klar definiert wird, dass es einen definierten Ansatz zur Rückkehr in die normale Arbeits-Bedingung geben muss <p data-bbox="767 1503 1437 1568" style="background-color: #0056b3; color: white; margin: 0;">Clause 6.3.3 Service continuity and availability monitoring and testing</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kontinuitätspläne sollen nicht bloss gemäss Business-Bedürfnissen getestet werden, sondern müssen gegenüber den definierten Kontinuitätsanforderungen getestet werden. - Tests müssen auch nach grösseren Änderungen in der Service Umgebung wiederholt werden.
Clause 6.4 Budgeting and accounting for IT services	Clause 6.4 Budgeting and accounting for services
	<ul style="list-style-type: none"> - Es wird klar gefordert, dass der Budgeting and Accounting Prozess definierte Schnittstellen zu den anderen Financial Management Prozessen der Organisation haben muss

ISO/IEC20000-1:2005	ISO/IEC20000-1:2011
	<ul style="list-style-type: none"> - Das Budgeting und Accounting muss zusätzlich die Investitions- und Betriebskosten ausweisen - Es wird explizit gefordert, dass der Prozess Informationen an den Change Management Prozess liefern muss, um die Change Requests kalkulieren zu können
Clause 6.5 Capacity Management	Clause 6.5 Capacity Management
	<ul style="list-style-type: none"> - Die Ressourcen werden explizit aufgelistet: Human, Technik, Informationen und Finanz-Mittel - Es wird gefordert, dass Änderungen am Kapazitätsplan durch den Change Mgmt Prozess gesteuert werden muss - Es ist eine zwingende Anforderung des Kapazitätsplans, dass die erwarteten Auswirkungen auf die vereinbarten Anforderungen hinsichtlich Verfügbarkeit und Kontinuität beinhalten muss - Die Auswirkungen auf die Kapazität aufgrund von gesetzlichen, regulatorischen, vertraglichen und organisatorischen Änderungen müssen aufgezeigt werden - Es wird explizit vom Service Provider gefordert, die Kapazität und Performance Anforderungen zu erfüllen
Clause 6.6 Information security management	Clause 6.6 Information security Management
	<ul style="list-style-type: none"> - Viele der im ISO/IEC 20000-2:2005 definierten Empfehlungen (Part 2) sind neu als zwingende Anforderungen aufgenommen worden <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px;">Clause 6.6.1 Information Security Policy</div> <ul style="list-style-type: none"> - Die Security Policy muss die Service Anforderungen, die gesetzlichen, regulatorischen und vertraglichen Verpflichtungen berücksichtigen <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px;">Clause 6.6.2 Information security controls</div> <ul style="list-style-type: none"> - Es werden explizit physische, administrative und technische Information Security Kontrollen gefordert, welche die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der Information Assets gewährleisten - Diese Kontrollen sind zu dokumentieren mit explizitem Hinweis, welche Risiken dadurch abgedeckt werden und wie diese betrieben und unterhalten werden <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px;">Clause 6.6.3 Information security changes and incidents</div> <ul style="list-style-type: none"> - Changes müssen hinsichtlich neuen oder geänderten Information Security Risiken beurteilt werden. Zudem müssen die Changes hinsichtlich potentieller Auswirkungen auf die existierende Information Security Policy und der zugrundeliegenden Kontrollen untersucht werden.
Clause 7 Relationship processes	Clause 7 Relationship processes

ISO/IEC20000-1:2005	ISO/IEC20000-1:2011
<p>Clause 7.1 General</p> <p>- Dieser Abschnitt, welche nur darauf hinweist, dass die Klausel die Business- und Supplier-Management Prozesse beschreibt, ist weggelassen worden</p>	
<p>Clause 7.2 Business relationship management</p>	<p>Clause 7.1 Business Relationship management</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es wird gefordert, dass der Service Provider einen Kommunikations-Mechanismus mit dem Kunden einrichten muss - Die Service Requirements müssen dokumentiert werden. Änderungen der Anforderungen unterliegen dem Change Management Prozess
<p>Clause 7.3 Supplier management</p>	<p>Clause 7.2 Supplier management</p> <ul style="list-style-type: none"> - Der Inhalt der Verträge mit externen Lieferanten ist explizit formuliert: - Umfang der zu liefernden Services - Abhängigkeiten zwischen Services, Prozessen und Parteien - Zu erfüllende Anforderungen durch den Lieferanten - Service Ziele - Schnittstellen zwischen der service management Prozessen, welche durch den Lieferanten und anderen Parteien betrieben werden - Integration der Aktivitäten des Lieferanten mit dem SMS - Workload Charakteristiken - Vertragliche Ausnahmen und wie damit umgegangen wird - Dienststellen und Verantwortlichkeiten des Service Providers und des Lieferanten
<p>Clause 8 Resolution processes</p>	<p>Clause 8 Resolution processes</p>
<p>Clause 8.1 Background</p> <p>Der Hinweis, dass Incident und Problem Management Prozesse separater - aber eng verlinkte Prozesse sind, wird in der neuen Version weggelassen</p>	
<p>Clause 8.2 Incident Management</p>	<p>Clause 8.1 Incident and service request management</p> <ul style="list-style-type: none"> - Service Requests werden hier explizit neben Incidents aufgeführt - Es muss ein separates dokumentiertes Verfahren für die Bearbeitung von Service Requests geben - Es wird gefordert, dass neben Known Errors, Problem Lösungen und CMDBs auch die Informationen bezüglich erfolgreiche oder fehlerhafte Auslieferungen von Services sowie künftige Release Daten dem Incident und Service request management Prozess zur Verfügung gestellt werden muss

ISO/IEC20000-1:2005	ISO/IEC20000-1:2011
	<ul style="list-style-type: none"> - Neben der proaktiven Information ist auch gefordert, dass der Service Provider gemäss definiertem Verfahren eskalieren muss.
<p>Clause 8.3 Problem Management</p>	<p>Clause 8.2 Problem Management</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - Das Anforderungen an das Verfahren des Problem Management Prozesses sind expliziter ausformuliert - Es wird zudem gefordert, dass bei Ursachen, welche nicht vollständig und nachhaltig gelöst werden konnten entsprechende Aktionen identifiziert werden müssen, um die Auswirkungen auf die Services zu reduzieren
<p>Clause 9 Control Processes</p>	<p>Clause 9 Control processes</p>
<p>Clause 9.1 Configuration Management</p>	<p>Clause 9.1 Configuration Management</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - es wird präziser gefordert, was die Beschreibung der Cis beinhalten muss: - Beschreibung des Cis - Beziehungen zwischen dem CI und anderen Cis - Beziehungen zwischen dem CI und Service Komponenten - Status - Version - Lokation - zugehörige Changes - zugehörige Probleme und Known Errors - Es wird präziser beschrieben, was die Detaillierung der Beschreibungen der CI's betrifft: Diese muss so detailliert sein, dass die Integrität des Cis gewährleistet bleibt
<p>Clause 9.2 Change Management</p>	<p>Clause 9.3 Change management</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - Es wird eine Change management Policy gefordert. Diese muss Klarheit schaffen, welche CI's unter der Kontrolle des Change Management Prozesses liegen. Zudem müssen Kriterien festgelegt werden, welche Changes hinsichtlich eines Major Impacts auf Services und Kunden beurteilen lassen - Die Aufhebung eines Services (Removal) soll als Major Impact klassifiziert werden. - Ebenfalls der Transfer eines Service zu einem Kunden oder zu einer anderen Partei (Sourcer) ist als major impact zu klassifizieren - Es ist mit dem Kunden zu vereinbaren, was ein Notfall-Change ist und wie damit umzugehen ist. - Changes mit einem Major Impact auf Services müssen analog dem Prozess "Design and transition of new or changed Services" erfolgen (Siehe Clause 5) - Es wird hier klar gefordert, dass die CMDB-Records nachgeführt werden müssen

ISO/IEC20000-1:2005	ISO/IEC20000-1:2011
<p>Clause 10 Release management</p>	<p>Clause 9.3 Release and deployment management</p> <ul style="list-style-type: none"> - Der Prozess wurde mehr dem ITIL V3 Prozess angeglichen. Es wird expliziter zwischen Release und Deployment unterschieden. - Es wird gefordert, dass wo möglich, die Rollback-Szenarien getestet werden müssen - Es sind klar definierte Akzeptanzkriterien zu definieren, welche für eine Einführung eines neuen Releases gelten. Wenn diese nicht erfüllt sind, muss der Service Provider eine Entscheidung bezüglich notwendigen Massnahmen fällen. - Informationen hinsichtlich Erfolg oder Misserfolg des Deployments sind an das Change Management & Service Request Management weiterzuleiten