

JIS

情報技術－サービスマネジメント－ 第1部：仕様

JIS Q 20000-1 : 2007
(ISO/IEC 20000-1 : 2005)
(JIPDEC)

平成 19 年 4 月 20 日 制定

日本工業標準調査会 審議

(日本規格協会 発行)

日本工業標準調査会標準部会 管理システム規格専門委員会 構成表

	氏名	所属
(委員長)	飯塚悦功	東京大学
(委員)	井口新一	財団法人日本適合性認定協会
	市川昌彦	有限会社環境 ISO システムサポート研究所
	岩本威生	社団法人日本化学工業協会
	岡本裕	財団法人日本規格協会
	小貫治朗	審査員研修機関連絡協議会 (株式会社日本環境認証機構)
	梶屋俊幸	社団法人電子情報技術産業協会 (松下電器産業株式会社)
	近藤良太郎	社団法人日本電機工業会
	佐野真理子	主婦連合会
	田和淳一	社団法人日本損害保険協会
	椿広計	筑波大学
	中西正士	日本商工会議所
	大隅正憲	審査登録機関協議会 (財団法人日本品質保証機構)
	福丸典芳	有限会社福丸マネジメントテクノ
	前原郷治	社団法人日本鉄鋼連盟
	三井清人	財団法人日本品質保証機構
	村川賢司	前田建設工業株式会社
	森本司	社団法人産業環境管理協会
	吉澤正	帝京大学
	加藤芳幸	財団法人日本規格協会
(専門委員)	安藤栄倫	財団法人日本規格協会

主 務 大 臣：経済産業大臣 制定：平成 19.4.20

官 報 公 示：平成 19.4.20

原 案 作 成 者：財団法人日本情報処理開発協会

(〒105-0011 東京都港区芝公園 3-5-8 機械振興会館 TEL 03-3432-9372)

審 議 部 会：日本工業標準調査会 標準部会 (部会長 二瓶 好正)

審議専門委員会：管理システム規格専門委員会 (委員長 飯塚 悦功)

この規格についての意見又は質問は、上記原案作成者又は経済産業省産業技術環境局 基準認証ユニット管理システム標準化推進室 (〒100-8901 東京都千代田区霞が関 1-3-1) にご連絡ください。

なお、日本工業規格は、工業標準化法第 15 条の規定によって、少なくとも 5 年を経過する日までに日本工業標準調査会の審議に付され、速やかに、確認、改正又は廃止されます。

目 次

	ページ
序文	1
1 適用範囲	1
2 用語及び定義	2
3 マネジメントシステム要求事項	4
3.1 経営陣の責任	4
3.2 文書化に関する要求事項	5
3.3 力量, 認識及び教育・訓練	5
4 サービスマネジメントの計画立案及び導入	5
4.1 サービスマネジメントの計画 (Plan)	6
4.2 サービスマネジメントの実施及びサービスの提供 (Do)	6
4.3 監視, 測定及びレビュー (Check)	7
4.4 継続的改善 (Act)	7
5 新規サービス又はサービス変更の計画立案及び導入	8
6 サービス提供プロセス	9
6.1 サービスレベル管理 (SLM)	9
6.2 サービスの報告	9
6.3 サービス継続及び可用性の管理	9
6.4 サービスの予算業務及び会計業務	10
6.5 容量・能力管理	10
6.6 情報セキュリティ管理	11
7 関係プロセス	11
7.1 一般	11
7.2 顧客関係管理	11
7.3 供給者管理	12
8 解決プロセス	13
8.1 背景	13
8.2 インシデント管理	13
8.3 問題管理	13
9 統合的制御プロセス	14
9.1 構成管理	14
9.2 変更管理	14
10 リリースプロセス	15
10.1 リリース管理プロセス	15
参考文献	16
解 説	17