



## FAQ: ISO/IEC 20000-1:2018 개정 관련 자주 묻는 질문

개정된 ISO 20000 표준 관련 자주 묻는 질문에 대한 답변을 TUV 라인란드 전문가가 알려드립니다.  
추가 질문이 있으신 경우 언제든지 TUV 라인란드로 문의하시기 바랍니다!

### 1. ISO 20000 표준은 언제 개정되었습니까?

새롭게 개정된 ISO 20000 표준은 2018년 9월 30일에 발행되었습니다. 기업은 3년 이내로 새로운 버전에 따른 인증을 취득해야 합니다.

TUV 라인란드는 ISO/IEC 20000-1:2011에 따른 인증을 2020년 3월 31일까지만 진행하며, 이후에는 새로운 표준에 따른 인증만 진행합니다.

### 2. ISO 20000 이 무엇입니까?

ISO 20000은 서비스 관리 시스템(SMS)에 대한 측정 가능한 품질 표준을 제공하고 있습니다.

개정된 ISO/IEC 20000-1:2018 표준에서는 IT 서비스를 제공하고 관리하기 위해 조직이 필수로 수립해야 하는 프로세스들에 대한 최소 요구사항을 설정하고 있습니다. ISO 20000은 IT Infrastructure Library®(ITIL®)에 설명된 프로세스 설명을 기반으로 하며 이를 보완합니다. ISO 20000 표준이 개정됨에 따라 새로운 요구사항(예: 서비스 계획 및 제공)이 추가되었습니다. 일부 내용(예: "PDCA method"에 대한 참조)이 삭제되었으며, 몇 개의 섹션이 일반적으로 적용 가능하도록 재구성되었습니다.

### 3. ISO/IEC 20000-1:2018의 주요 변경사항은 무엇입니까?

- 가장 중요한 점은 다른 경영관리 시스템 표준과 일치하도록 새로운 HLS (High Level Structure)를 도입한다는 것입니다. 이를

통해 조직은 ISO 9001 (품질 관리) 또는 ISO 27001 (정보 보안 관리)과 같은 여러 표준에 대한 인증을 용이하게 받을 수 있습니다.

- "용어 및 정의"도 새로운 기준에 따라 개정되었습니다. ISO/IEC 20000-10에 있는 용어 및 정의에 대한 참조를 추가하여, 다른 경영관리 시스템 표준과 일관성 있는 용어 정의가 포함되었습니다.
- 표준화된 서비스 또는 서비스 통합 업체에 의한 여러 서비스 제공 업체를 관리하는 것과 같은 서비스 관리 트렌드를 반영하기 위한 다양한 조항이 업데이트되거나 추가되었습니다.
- 조직이 좀 더 유연하게 요구사항을 충족할 수 있도록 일부 세부 정보가 삭제되었습니다.
- "서비스 관리 시스템(SMS)의 생성, 이행, 유지 및 지속적 개선"에 대한 명시적인 요구사항이 추가되었습니다.
- 경영관리 시스템 표준과 함께 많은 개선 방법이 사용될 수 있으므로 "PDCA method (Plan-Do-Check-Act)"에 대한 모든 참조가 삭제되었습니다.
- 리스크 및 기회를 다루는 조직 및 활동과 관련된 새로운 요구사항이 추가되었습니다.
- 개정판은 문서화된 정보, 자원, 역량 및 인식에 영향을 미치는 요구사항이 업데이트되었습니다.
- 서비스 기획, 지식, 자산 관리, 수요 관리, 서비스 제공 분야에 대한 추가 요구사항이 도입되었습니다.
- 개정판에서는 사고 관리 및 서비스 요청 관리 요구사항을 두 개의 개별적인 챕터로 구분합니다.

#### 4. ISO/IEC 20000-1:2018 의 요구사항이 무엇입니까?

- 경영진의 약속
- 목표: 서비스 관리 목표는 모든 관련 수준에서 정의되어야 합니다. 달성 계획 전략은 리스크를 관리하고 기회를 파악하는 것을 목표로 해야 합니다.
- 인식: 직원은 SMS 성능 및 서비스 제공에 대한 개별 기여도를 알고 있어야 합니다.
- 프로세스 관리: 기업은 서비스 관리 시스템 (SMS)의 관점에서 프로세스가 문서화되고 관리되며 지속적으로 개선됨을 증명할 수 있어야 합니다. 제 3 자가 수행하는 프로세스는 제어 가능해야 합니다.
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL®)에 따라 공급자는 서비스 관리 도입을 도울 수 있지만 필수 사항은 아닙니다.

#### 5. 이러한 변경 사항이 기존 인증에 영향을 미칩니까?

공식적으로 전환되기 전까지는 변경 사항이 기존 인증에 직접적인 영향을 미치지 않습니다. 전환 기간은 발행 후 18개월 후에 종료됩니다. 2020년 4월 1일부터 모든 심사 (인증, 재인증, 사후 심사)는 새로운 표준에 따라 진행됩니다.

#### 6. 표준 개정으로 인해 심사 비용이 증가합니까?

추가 비용이 발생할 수 있지만 한 번만 발생합니다. 조직과 전환 시기에 따라 요구되는 사항이 달라집니다.

- 재인증 + 10% (최소 0.25 일 현장 심사일)
- 모니터링 + 20% (최소 0.5 일 현장 심사일)

선택한 전환 기간 (RA, SA, 또는 특별 심사)에 따라 달라집니다.

#### 7. 전환 기간 동안 새로운 ISO 20000 사이의 GAP 을 평가할 방법이 있습니까?

네, GAP 분석을 통해 다음과 같은 질문을 명확히 할 수 있습니다:

- 조직에 필요한 변화가 있습니까?
- 교육이 필요합니까?
- 기존 문서 또는 관리 시스템 개정을 진행해야 합니까?

#### 8. ISO 27001:2013 과 개정된 ISO 20000-1:2022 은 어떻게 연계됩니까?

ISO 27001 과 동일한 HLS (High Level Structure) 적용, 및 용어 정의 및 텍스트가 표준화되어 있습니다. 27001 인증이 있는 경우, 20000 의 보안 관리 프로세스는 심사에서 skip 이 됩니다.

#### 9. 어떠한 기업에 ISO 20000 인증이 적합합니까?

ISO 20000 표준은 서비스 프로세스를 개선하려는 모든 기업에게 적합합니다. 또한, 품질이 매우 중요한 서비스 (IT 서비스포함)를 관리하거나 품질이 보장된 서비스에 대한 객관화가 필요한 기업에 더욱 필요할 수 있습니다. 여기에는 자동차 산업 관련 기업, 보험사, 은행 및 IT 서비스 제공업체가 포함됩니다. ISO 20000 에 따른 인증은 자체 프로세스를 제어하기 위한 측정 및 비교 값을 제공하고 서비스 관리 시스템에 필요한 관리 요소들을 문서화할 수 있도록 합니다.

#### 10. ISO 20000 에 따른 인증을 받을 수 없는 기업도 있습니까?

기본적으로 모든 기업은 ISO 20000 인증을 받을 수 있습니다. TÜV 라인란드 전문가가 귀사에 적합한 인증 범위에 대해 자세히 알려드립니다. 하지만 ISO 20000 인증은 서비스 관리 도구와 같은 제품에는 적용되지 않습니다.

#### 11. ISO 20000 에 따른 서비스 관리 시스템의 이점이 무엇입니까?

- 표준화되어 보다 효과적이고 비용 효율적인 프로세스
- 잠재적인 절감 효과를 보여주는 비용 투명성
- 검증된 프로세스와 방법을 통한 향상된 서비스
- 프로세스 및 서비스의 성능 및 품질 증명
- 고객 만족도 향상
- 핵심 비즈니스의 생산성 향상 및 최적의 자원 사용
- 통일된 용어를 통해 커뮤니케이션 간소화

#### TÜV 라인란드(TÜV Rheinland)

150여 년 전에 설립된 TÜV 라인란드는 전 세계 500여 개 지사에서 21,000여 명의 직원이 '사람, 기술, 환경'의 조화를 이념으로 안전과 품질, 지속가능한 미래를 위해 다양한 분야에서 시험·인증 서비스를 제공하고 있습니다.

경영시스템 웹사이트 방문 ▶

#### TÜV 라인란드 코리아

서울시 영등포구 문래로 28길 25 세미콜론 문래 N 타워 2층  
Tel. +82 2 860 9860 | Fax. +82 2 960 9861 | info@kor.tuv.com  
[https://blog.naver.com/tuv\\_korea](https://blog.naver.com/tuv_korea)

[www.tuv.com](http://www.tuv.com)

 **TÜVRheinland®**  
Precisely Right.