

**マネジメントシステム認証機関  
に対する認定の補足基準  
- IT サービスマネジメントシステム -**

JAB MS104:2015 D2

第 1 版：2015 年 3 月 xx 日

公益財団法人日本適合性認定協会

# IAF Mandatory Document

## サービスマネジメント分野 ( JIS Q 20000-1 ) における JIS Q 17021:2011 の適用

### Issue 1

### (IAF MD 18:2015)

注：この文書は、Application of ISO/IEC 17021:2011 in the Service Management Sector (ISO/IEC 20000-1) - Issue 1 ( IAF MD 18:2015 ) の内容を変更することなく、本協会及び一般財団法人日本情報経済社会推進協会情報マネジメント推進センターが翻訳したものであるが、原文だけが正式な IAF 文書としての位置付けをもつ。原文は、IAF ウェブサイト ( P.12 参照 ) から入手できる。

2015 年 3 月 xx 日

公益財団法人日本適合性認定協会  
〒141-0022 東京都品川区東五反田 1 丁目 22-1  
五反田 AN ビル 3F  
Tel. 03-3442-1214 Fax. 03-5475-2780

---

国際認定フォーラム（IAF）は、IAF メンバーによって認定された適合性評価機関（CAB）が発行する適合性評価結果が全世界で受け入れられるよう、認定機関（AB）間における相互承認協定を世界的規模で運用することにより、貿易を推進し、規制当局を支援している。

認定は、認定された適合性評価機関（CAB）が認定の範囲内において業務を行う能力をもつことを保証することによって、事業及びその顧客にとってのリスクを軽減する。IAF メンバーである認定機関（AB）及びそれらに認定された CAB は、適切な国際規格及びその一貫した適用のための IAF 基準文書に適合することが要求される。

IAF 国際相互承認協定（MLA）に加盟している認定機関は、認定プログラムの運用に信頼を与えるために、選任された相互評価チームによる定期的な評価を受ける。IAF MLA の構造と範囲は、“IAF PR 4-Structure of IAF MLA and Endorsed Normative Documents”に詳述されている。

IAF MLA の構造は 5 つのレベルで構成されている。レベル 1 は全ての認定機関に適用される基準、JIS Q 17011 を規定している。レベル 2 の活動と、対応するレベル 3 の基準文書との組合せを MLA のメインスコープと称し、レベル 4（該当する場合）及びレベル 5 の関連する基準文書の組合せを MLA のサブスコープと称する。

- MLA のメインスコープは、例えば製品認証のような活動と、JIS Q 17065 などの関連する基準文書を含む。メインスコープレベルにおける CAB による証明は、同等に信頼できると見なされる。
- MLA のサブスコープは、例えば JIS Q 9001 などの適合性評価に関する要求事項と、該当する場合スキーム固有の要求事項（例えば ISO TS 22003 など）を含む。サブスコープレベルにおける CAB による証明は同等と見なされる。

IAF MLA は、市場による適合性評価結果の受入れに必要な信頼性を提供する。IAF MLA 加盟認定機関に認定された機関によって、IAF MLA の適用範囲内で発行される証明は、世界中で認知され、国際貿易を促進することができる。

---

### IAF 基準文書への序文

この文書の中では、“should”（望ましい）という用語は、規格の要求事項を満たすために認知された手段であることを示すために使用されている。認証機関（CB）は、規格の要求事項を同等の方法で満たすことも、それを認定機関（AB）に対して実証できれば可能である。この文書では、“shall”（なければならない）という用語は、関連する規格の要求事項を反映したそれらの規定は強制であることを示すために使用されている。

---

目次

1. 適用範囲 .....	6
2. 引用規格 .....	6
3. 用語及び定義 .....	6
4. 原則 .....	6
5. 一般要求事項 .....	6
6. 組織運営機構に関する要求事項 .....	6
7. 資源に関する要求事項 .....	6
8. 情報に関する要求事項 .....	7
9. プロセス要求事項 .....	8
10. 認証機関に関するマネジメントシステム要求事項 .....	10
附属書 A .....	11

第 1 版

IAF 技術委員会による作成

日付：2014 年 8 月 21 日

IAF メンバーによる承認

日付：2014 年 10 月 7 日

発行日：2015 年 1 月 8 日

適用日：2015 年 1 月 8 日

問合せ先：Elva Nilsen,

IAF Corporate Secretary

電話番号：+1 (613) 454 8159

Email: secretary@iaf.nu

---

## サービスマネジメント分野 ( JIS Q 20000-1 ) における JIS Q 17021:2011 の適用

この文書は、JIS Q 17021 の一貫した適用のために義務付けられる。JIS Q 17021 の全ての条項の適用は継続され、この文書はその要求事項に優先するものではない。

### 1. 適用範囲

この基準文書は、JIS Q 17021 に含まれる要求事項に加えて、IT サービスマネジメントシステム(ITSMS, JIS Q 20000-1)の審査及び認証を行う機関に対し、要求事項を規定し、指針を提供する。この文書は、ITSMS の認証を行う機関の認定を支援することを主たる目的としている。

### 2. 引用規格

JIS Q 20000-1:2011 情報技術 – サービスマネジメント – 第 1 部:サービスマネジメントシステム要求事項

JIS Q 17021:2011 適合性評価 – マネジメントシステムの審査及び認証を行う機関に対する要求事項

### 3. 用語及び定義

JIS Q 17021 及び JIS Q 20000-1 箇条 3 の用語及び定義を適用する。

### 4. 原則

JIS Q 17021 箇条 4 の原則を適用する。

### 5. 一般要求事項

JIS Q 17021 箇条 5 の要求事項を適用する。

### 6. 組織運営機構に関する要求事項

JIS Q 17021 箇条 6 の要求事項を適用する。

### 7. 資源に関する要求事項

JIS Q 17021 箇条 7.1 ~ 7.2.7 の要求事項を適用する。

---

注記 JIS Q 17021 附属書 A：以下の ITSMS 固有の要求事項及び指針を適用する。

JIS Q 17021 箇条 7.2.8 の要求事項を適用する。これに加えて、以下の ITSMS 固有の要求事項及び指針を適用する。

認証機関は、JIS Q 20000-1 の認証における力量を維持し向上させるために、認証に關与する要員に専門能力の継続的開発の機会を提供しなければならない。特に認証機関は、IT サービスマネジメントの実践及び関連する規制要求事項に関する審査員の知識が最新に維持されることを確実にしなければならない。専門能力の継続的開発は以下を含みうるが、これらに限定されない。

- i. 付加的な業務経験
- ii. 研修コースへの参加
- iii. コーチング
- iv. 個人的な学習
- v. 会議、セミナー又はその他の関連する活動への参加

JIS Q 17021 箇条 7.2.9 ~ 7.5 の要求事項を適用する。

## 8. 情報に関する要求事項

JIS Q 17021 箇条 8.1 ~ 8.4 の要求事項を適用する。

### 8.5 機密保持

JIS Q 17021 箇条 8.5 の要求事項を適用する。これに加えて、以下の ITSMS 固有の要求事項及び指針を適用する。

認証機関は、認証審査の前に、機密情報又は取扱いに慎重を要する情報を含んでいるために、審査チームによるレビューに利用できない ITSMS の記録がある場合は、報告し、その正当な理由を提供するように依頼組織に求めなければならない。認証機関は、これらの機密情報がなくても ITSMS が適切に審査できるかを判断して記録し、その論理的根拠を詳述しなければならない。認証機関は、これらの特定された機密又は取扱いに慎重を要する記録のレビューなしでは ITSMS の審査を適切に行えないという結論に達した場合には、適切なアクセスの手配を依頼組織が行うまで、認証審査を開始できないことを依頼組織に通知しなければならない。

---

注記：代替手段として、適切な力量及び機密又は取扱いに慎重を要する情報を閲覧するために求められるレベルの権限をもつ代理人を用いて、記録を閲覧する、又は要求される情報を確認することができる。この代理人は認証機関とその依頼者との両方によって承認されなければならない。但し、そのような代理人は依頼組織とは独立した立場の者であることが望ましい。

JIS Q 17021 箇条 8.6 の要求事項を適用する。

## 9. プロセス要求事項

### 9.1 一般要求事項

JIS Q 17021 箇条 9.1.1 及び 9.1.3 の要求事項を適用する。

9.1.2 JIS Q 17021 箇条 9.1.2 の要求事項を適用する。これに加えて、以下の ITSMS 固有の要求事項及び指針を適用する。

審査チームは、定義された範囲に含まれる依頼組織の ITSMS を、全ての適用される認証要求事項を基準として審査しなければならない。認証機関は、依頼組織の ITSMS の適用範囲及び境界が、事業・組織・所在地・資産・技術の特徴の見地から、ISO/IEC 20000-3 を考慮して、明確に定義されていることを確実にしなければならない。認証機関は、依頼組織が自らの ITSMS の適用範囲に規定する要求事項を取り扱っていることを確認しなければならない。

9.1.4 JIS Q 17021 箇条 9.1.4 の要求事項を適用する。これに加えて、以下の ITSMS 固有の要求事項及び指針を適用する。

割り当てられる時間は、次の ITSMS 固有の要素を考慮しなければならない。

- i. ITSMS 適用範囲の規模
- ii. ITSMS の複雑さ及び依頼組織が提供するサービスの複雑さ
- iii. ITSMS の適用範囲内で行われる事業の種類
- iv. その ITSMS の様々な構成要素を導入する場合に使用される、技術の範囲及び多様性
- v. 事業所の数
- vi. 以前に実証された ITSMS のパフォーマンス
- vii. ITSMS の適用範囲内で用いられる SLA 及び第三者との取決めの範囲



- 
- viii. 認証に適用される規格及び規制
  - ix. サービスの提供に関与する、供給者、内部グループ、又は供給者として活動する顧客などの、他の関係者の数

9.1.5 JIS Q 17021 箇条 9.1.5 の要求事項を適用する。これに加えて、以下の ITSMS 固有の要求事項及び指針を適用する。

JAB MS301 (サンプリングに基づく複数サイトの認証) 箇条 0~5.2 の要求事項を適用する。複数サイト組織が、異なるサイト又はサイトの組合せにおいて、類似性のないプロセスまたは活動を運用している場合、認証機関は、マネジメントシステムの認証の期間中に適用することを決定したサンプリング手法の論理的根拠を示し、文書化する必要がある。これは、全てのサイトにおけるマネジメントシステムの適合性に対して同等レベルの信頼を得る方法を実証するものでなければならない。また「仮想的な所在地」の審査にも注意を払う必要がある。例えば、非常設サイト、オンラインサイト等については、サンプリングが適切かもしれないし、適切でないかもしれない。

JIS Q 17021 箇条 9.1.6 ~ 9.1.9 の要求事項を適用する。

9.1.10 JIS Q 17021 箇条 9.1.10 の要求事項を適用する。これに加えて、以下の ITSMS 固有の要求事項及び指針を適用する。

認証審査報告書は、依頼 IT 組織のサービスに対するリスクの特定、アセスメント及び管理に関する情報を提供するものでなければならない。

JIS Q 17021 箇条 9.1.11 ~ 9.1.15 の要求事項を適用する。

## 9.2 初回審査及び認証

JIS Q 17021 箇条 9.2.1 ~ 9.2.2 の要求事項を適用する。

### 9.2.3 初回認証審査

#### 9.2.3.1 第一段階審査

9.2.3.1.1 JIS Q 17021 箇条 9.2.3.1.1 の要求事項を適用する。これに加えて、以下の ITSMS 固有の要求事項及び指針を適用する。

審査のこの段階で、認証機関は、JIS Q 20000-1 の 4.3.1 で要求されている文書を含む、依頼組織の ITSMS の設計に関する文書を入手しなければならない。

---

第一段階審査の目的は、依頼組織の ITSMS 方針及び目的に照らしてその ITSMS を理解すること、及び、特に、依頼組織の審査に対する準備状況を理解することによって、第二段階審査を計画する上での焦点を明確にすることである。

第一段階審査は、文書レビューを含むが、これに限定しないことが望ましい。認証機関は、いつどこで文書レビューを行うかについて、依頼組織と合意しなければならない。全ての場合において、文書レビューは、第二段階審査を開始する前に完了させておかなければならない。

第一段階審査の結果は、報告書として文書化しなければならない。認証機関は、第二段階審査への移行を決定する前に、第二段階審査のための必要な力量を備えた審査チームメンバーを選定するために、第一段階審査の審査報告書をレビューしなければならない。

認証機関は、第二段階審査では、詳細な調査のために別種の情報及び記録が追加して必要になるかもしれないことを、依頼組織に知らせておかなければならない。

JIS Q 17021 箇条 9.2.3.1.2 及び 9.2.3.1.3 の要求事項を適用する。

#### 9.2.3.2 第二段階審査

JIS Q 17021 箇条 9.2.3.2 の要求事項を適用する。これに加えて、以下の ITSMS 固有の要求事項及び指針を適用する。

この審査は、依頼組織の次の事項に焦点を当てなければならない。

- i. JIS Q 20000-1 の 4.3.1 に掲げられた文書化に関する要求事項
- ii. サービスマネジメントの目的、計画及びプロセスを実施、監視、測定及びレビューする、管理策の有効性
- iii. ITSMS 内部監査及びマネジメントレビュー
- iv. 方針に対する経営陣の責任

JIS Q 17021 箇条 9.2.4 及び 9.2.5 の要求事項を適用する。

JIS Q 17021 箇条 9.3 ~ 9.9 の要求事項を適用する。

### 10. 認証機関に関するマネジメントシステム要求事項

JIS Q 17021 箇条 10 の要求事項を適用する。

---

## 附属書 A

(規定)

### 求められる知識及び技能

JIS Q 17021 附属書 A の要求事項を適用する。JIS Q 17021 附属書 A の用語は下記の通り読み替えなければならない。

「依頼者の事業分野に関する知識」は、情報技術及び関連する規制要求事項についての一般的な知識を含まなければならない。

「依頼者の製品」とは、依頼組織が提供するサービスを意味する。「依頼者のプロセス」とは依頼組織が実施するサービスマネジメントのプロセスを意味する。

「特定のマネジメントシステム規格」とは、ISO/IEC 20000 シリーズを意味する。審査員は JIS Q 20000-1 で規定されるサービスマネジメントのプロセスの相互作用に対する理解をもたなければならない。

### 追加情報

この文書又は他の IAF 文書について追加の情報を必要とする場合、IAF メンバー又は IAF 事務局に連絡して下さい。

IAF メンバーの連絡先詳細については、IAF ウェブサイト参照：<http://www.iaf.nu>

### 事務局

Elva Nilsen  
IAF Corporate Secretary  
Telephone: +1 (613) 454-8159  
Email: [secretary@iaf.nu](mailto:secretary@iaf.nu)

## 改 定 履 歴 ( 公 開 文 書 用 )

版 番号	改 定 内 容 概 略	発 行 日	文 書 責 任 者	承 認 者
1	新規発行	2015.03.xx	MSマネジャ ー	MS技術委 員会

**公益財団法人日本適合性認定協会**

〒141-0022 東京都品川区東五反田 1 丁目 22-1  
五反田 AN ビル 3F  
Tel.03-3442-1214 Fax.03-5475-2780

本協会に無断で記載内容を引用、転載及び複製することを固くお断りいたします。