
**Информационные технологии.
Менеджмент услуг.**

**Часть 1.
Технические требования**

*Information technology — Service management —
Part 1: Specification*
iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC 20000-1:2005

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/33e86bd6-7f98-4e8f-83c3-05975a20913d/iso-iec-20000-1-2005>

Ответственность за подготовку русской версии несёт GOST R
(Российская Федерация) в соответствии со статьёй 18.1 Устава ISO



Ссылочный номер
ISO/IEC 20000-1:2005(R)

Отказ от ответственности при работе в PDF

Настоящий файл PDF может содержать интегрированные шрифты. В соответствии с условиями лицензирования, принятыми фирмой Adobe, этот файл можно распечатать или смотреть на экране, но его нельзя изменить, пока не будет получена лицензия на интегрированные шрифты и они не будут установлены на компьютере, на котором ведется редактирование. В случае загрузки настоящего файла заинтересованные стороны принимают на себя ответственность за соблюдение лицензионных условий фирмы Adobe. Центральный секретариат ISO не несет никакой ответственности в этом отношении.

Adobe - торговый знак фирмы Adobe Systems Incorporated.

Подробности, относящиеся к программным продуктам, использованные для создания настоящего файла PDF, можно найти в рубрике General Info файла; параметры создания PDF были оптимизированы для печати. Были приняты во внимание все меры предосторожности с тем, чтобы обеспечить пригодность настоящего файла для использования комитетами-членами ISO. В редких случаях возникновения проблемы, связанной со сказанным выше, просьба проинформировать Центральный секретариат по адресу, приведенному ниже.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/IEC 20000-1:2005](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/33e86bd6-7f98-4e8f-83c3-05975a20913d/iso-iec-20000-1-2005)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/33e86bd6-7f98-4e8f-83c3-05975a20913d/iso-iec-20000-1-2005>



ДОКУМЕНТ ЗАЩИЩЕН АВТОРСКИМ ПРАВОМ

© ISO/IEC 2005

Все права сохраняются. Если не указано иное, никакую часть настоящей публикации нельзя копировать или использовать в какой-либо форме или каким-либо электронным или механическим способом, включая фотокопии и микрофильмы, без предварительного письменного согласия ISO, которое должно быть получено после запроса о разрешении, направленного по адресу, приведенному ниже, или в комитет-член ISO в стране запрашивающей стороны.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Опубликовано в Швейцарии

Содержание

Страница

Предисловие	iv
Введение	v
1 Область применения	1
2 Термины и определения	2
3 Требования к системе менеджмента	4
3.1 Ответственность за менеджмент услуг	4
3.2 Требования к документации.....	5
3.3 Компетентность, информированность и подготовка персонала	5
4 Планирование и реализация менеджмента услуг.....	5
4.1 Планирование менеджмента услуг (Планирование)	6
4.2 Реализация процесса менеджмента услуг и их предоставление (Исполнение).....	7
4.3 Непрерывный контроль, измерение и проверка (Проверка).....	7
4.4 Непрерывное совершенствование (Действие)	8
4.4.1 Политика.....	8
4.4.2 Управление процессом совершенствования	8
4.4.3 Виды деятельности	8
5 Планирование и реализация новых или измененных услуг	8
6 Процесс предоставления услуг.....	9
6.1 Управление уровнем услуг.....	9
6.2 Отчет о предоставлении услуг	10
6.3 Управление непрерывностью и доступностью предоставления услуг.....	10
6.4 Составление бюджета и бухгалтерский учет в области услуг ИТ.....	11
6.5 Менеджмент мощностей.....	11
6.6 Менеджмент информационной безопасности	12
7 Процессы реализации взаимоотношений.....	12
7.1 Общие положения	12
7.2 Менеджмент деловых отношений.....	13
7.3 Менеджмент поставщиков	13
8 Процессы разрешения проблем.....	14
8.1 Исходные данные.....	14
8.2 Менеджмент инцидентов	14
8.3 Менеджмент проблем	15
9 Управляющие процессы	15
9.1 Конфигурационный менеджмент	15
9.2 Менеджмент изменений	16
10 Процесс выпуска изменений.....	17
10.1 Процесс менеджмента выпуска изменений	17
Библиография.....	18

Предисловие

Международная организация по стандартизации (ISO) и Международная электротехническая комиссия (IEC) создали специализированную систему всемирной стандартизации. Национальные организации, являющиеся комитетами-членами ISO или IEC, участвуют в разработке международных стандартов через технические комитеты, учрежденные соответствующей организацией для того, чтобы заниматься отдельными областями технической деятельности. Технические комитеты ISO и IEC сотрудничают в областях, представляющих взаимный интерес. Другие правительственные и неправительственные международные организации, сотрудничающие с ISO и IEC, также принимают участие в этой работе. В области информационной технологии ISO и IEC учредили совместный технический комитет ISO/IEC JTC1.

Международные стандарты разрабатываются в соответствии с правилами, приведенными в Директивах ISO/IEC, Часть 2.

Основная задача Совместного технического комитета (JTC) состоит в подготовке международных стандартов. Проекты международных стандартов, одобренные совместным техническим комитетом, рассылаются комитетам-членам на голосование. Публикация в качестве международного стандарта требует утверждения не менее чем 75 % национальных организаций, принимающих участие в голосовании.

Следует обратить внимание на то, что некоторые элементы настоящего международного стандарта могут быть объектом патентных прав. ISO и IEC не должны нести ответственность за идентификацию какого-либо одного или всех таких патентных прав.

ISO/IEC 20000-1 был разработан BSI (как BS 15000-1) и утвержден с использованием "ускоренной" процедуры Совместным техническим комитетом JTC1, *Информационные технологии*, одновременно с утверждением его национальными органами.

ISO/IEC 20000 состоит из следующих частей, объединенных общим названием *Информационные технологии. Менеджмент услуг*:

- *Часть 1. Технические требования*
- *Часть 2 Свод установленных правил*

Введение

Данная часть стандарта ISO/IEC 20000 содействует принятию обобщенного подхода к процессу эффективного предоставления управляемых информационных услуг, удовлетворяющих требованиям клиентов и коммерческих организаций, для эффективного функционирования которых необходимо определить и управлять многочисленными связанными видами работ. Деятельность с использованием ресурсов, управляемая с целью преобразования входной информации в выходную, может рассматриваться как единый процесс. В ряде случаев информация, выходная из одного процесса, является входной для другого процесса.

Скоординированное объединение и внедрение процессов управления информационными услугами обеспечивает непрерывный контроль, повышенную эффективность и возможность непрерывного совершенствования услуг. Выполнение этой деятельности и процессов требует персонала для работы в бюро услуг, вспомогательного персонала, групп для предоставления услуг и оперативных групп, которые должны быть хорошо организованы и работа которых должна быть скоординирована. Также требуются соответствующие средства, обеспечивающие результативность и эффективность выполнения процессов.

Предполагается, что выполнение требований данной части стандарта ISO/IEC 20000 возлагается на персонал с соответствующей квалификацией и компетентностью.

Международный стандарт не претендует на полноту включения в него всех необходимых контрактных требований, поэтому пользователи этого стандарта несут ответственность за их правильное применение.

Соответствие данному международному стандарту само по себе не освобождает от каких-либо правовых обязательств.

Информационные технологии. Менеджмент услуг.

Часть 1.

Технические требования

1 Область применения

Данная часть стандарта ISO/IEC 20000 определяет требования к поставщику, предоставляющему контролируемые информационные услуги приемлемого качества своим потребителям.

Стандарт может использоваться

- предпринимателями, выходящими на тендер с предложениями по предоставлению своих услуг,
- предпринимателями, заинтересованными в единообразном подходе со стороны всех провайдеров услуг в цепочке их поставки,
- провайдерами услуг - для определения эффективности менеджмента услуг с применением ИТ,
- в качестве основы для независимых оценок,
- организациями, которым необходимо продемонстрировать их способность предоставлять услуги, удовлетворяющие требованиям заказчика, и
- организациями, которые поставили перед собой задачу повышения качества обслуживания путем эффективного применения процессов для непрерывного контроля и повышения качества услуг.



Рисунок 1 – Процессы менеджмента услуг

Данная часть стандарта ISO/IEC 20000 определяет ряд тесно связанных друг с другом процессов менеджмента услуг, как это показано на Рисунке 1.

Взаимосвязи между этими процессами зависят от особенностей их применения в конкретной организации и вообще слишком сложны для моделирования, поэтому эти взаимосвязи на этом рисунке не показаны.

Перечень задач и средств управления, содержащийся в данной части стандарта ISO/IEC 20000, не является исчерпывающим, поэтому каждая организация может считать необходимым поставить дополнительные задачи и использовать дополнительные средства управления для удовлетворения своих специфических экономических потребностей. Характер деловых взаимосвязей между провайдером услуг и клиентами будет определять, каким образом требования данной части стандарта ISO/IEC 20000 будут применяться для выполнения общей задачи.

Основанная на процессах данная часть стандарта ISO/IEC 20000 не предназначена для оценки качества продукции. Однако организации, разрабатывающие средства для менеджмента услуг, продукции и систем, могут использовать ее, а также свод общепринятых правил в помощь разработке этих средств, продукции и систем, что будет способствовать продвижению передовой практики менеджмента услуг.

2 Термины и определения

В рамках данного документа применяются следующие термины и определения.

2.1 пригодность availability

способность компонента или услуги выполнять требуемую функцию в установленный момент или период времени

ПРИМЕЧАНИЕ Степень пригодности обычно выражается как отношение времени, в течение которого услуга действительно пригодна для применения, к ее установленному эксплуатационному ресурсу.

2.2 текущее состояние baseline

мгновенная фиксация состояния услуги или отдельных конфигурационных элементов в определенный момент времени (см. 2.4)

2.3 запись хода изменений change record

запись, фиксирующая детали тех конфигурационных элементов (см. 2.4), на которые оказывают влияние санкционированные изменения, а также характер их влияния на эти элементы

2.4 конфигурационный элемент configuration item (CI)

компонент инфраструктуры или элемент, который находится (или будет находиться) под конфигурационным управлением

ПРИМЕЧАНИЕ Конфигурационные элементы могут сильно различаться между собой по сложности, размерам и типам, начиная от полной системы (включая все ее аппаратное обеспечение, программное обеспечение и документацию), и кончая модулями или небольшими устройствами.

2.5**база данных по конфигурационному управлению (CMDB)
configuration management database (CMDB)**

база данных, содержащая все детали для каждого конфигурационного элемента, а также характеристики наиболее важных взаимосвязей между ними

2.6**документ
document**

информация и ее носители

ПРИМЕЧАНИЕ 1 В данном стандарте записи (см. 2.9) отличаются от документов тем, что они служат доказательством деятельности, а не доказательством намерений.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Примерами документов являются программные заявления, директивы, планы, процедуры, соглашения об уровне услуг и контракты.

2.7**инцидент
incident**

любое событие, которое не является частью стандартной операции по предоставлению услуги и вызывает (или может вызывать) прекращение или снижение качества предоставляемой услуги.

ПРИМЕЧАНИЕ Это может быть вопрос типа "Как мне....?".

2.8**проблема
problem**

неизвестная первопричина возникновения одного или нескольких инцидентов

2.9**запись
record**

документ, содержащий достигнутые результаты, (или) результаты, служащие доказательством выполнения работ

ПРИМЕЧАНИЕ 1 В данном стандарте записи отличаются от документов тем, что они служат доказательством деятельности, а не свидетельством ее намерений.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Примерами записей являются аудиторские заключения, запросы о внесении изменений, сообщения о происшествиях, записи индивидуальные записи при обучении и счёт-фактуры, направленные клиентам.

2.10**выпуск
release**

совокупность новых и/или измененных конфигурационных элементов, которые проверяются и вводятся в реальный информационную оборот вместе

2.11**запрос на внесение изменений
request for change**

бланк или экранное сообщение, используемые для записи подробностей запроса на внесение изменений любого конфигурационного элемента в рамках услуги или общей инфраструктуры менеджмента

2.12
бюро услуг
service desk

группа обслуживания клиентов, которая выполняет основную часть вспомогательных работ

2.13
соглашение об уровне услуг (SLA)
service level agreement (SLA)

письменное соглашение между провайдером услуг и клиентом, в котором документирован объем услуг и их установленные уровни

2.14
менеджмент услуг
service management

управление услугами, удовлетворяющее требованиям к экономической деятельности организации

2.15
поставщик услуг (провайдер)
service provider

организация, ставящая своей целью выполнение ISO/IEC 20000

3 Требования к системе менеджмента

Цель: Формирование системы менеджмента, включая принципы и структуру, обеспечивающие эффективный менеджмент и предоставление всех услуг, связанных с ИТ.

3.1 Ответственность за менеджмент услуг

Высшее/исполнительное руководство через свое лидерство и свои действия должно обеспечивать доказательства своей ответственности за разработку, внедрение и совершенствование потенциала менеджмента услуг в контексте экономической деятельности организации и требований клиентов.

Руководство организации должно:

- a) устанавливать основные принципы, задачи и планы менеджмента услуг;
- b) доводить до сведения всех заинтересованных сторон важность выполнения задач по менеджменту услуг и необходимость постоянного совершенствования в этой области;
- c) обеспечивать определение требований клиентов и их выполнение так, чтобы повышалась удовлетворенность клиентов;
- d) назначать должностное лицо, отвечающее за координацию и менеджмент всех услуг;
- e) определять и обеспечивать ресурсами операции планирования, внедрения, мониторинга, анализа и совершенствования поставки и менеджмента услуг, например, набирать соответствующий персонал, управлять его перемещением;
- f) управлять рисками в организации в области менеджмента услуг и рисками в самих услугах, и
- g) проводить анализ менеджмента услуг с установленными интервалами с целью обеспечения его непрерывной пригодности, адекватности и эффективности.

3.2 Требования к документации

Провайдеры услуг должны предоставлять документы и записи, обеспечивающие эффективное планирование, функционирование и контроль менеджмента услуг. Эти документы и записи должны включать в себя:

- a) документированные принципы и программы менеджмента услуг;
- b) документированные соглашения об уровне услуг;
- c) документированные процессы и процедуры, требуемые в данном стандарте, и
- d) записи, требуемые в данном стандарте.

Процедуры и ответственность должны устанавливаться с целью создания, анализа, утверждения, ведения, управления и уничтожения различного типа документов и записей.

ПРИМЕЧАНИЕ Документация может быть на носителях любого типа или формы.

3.3 Компетентность, информированность и подготовка персонала

Все обязанности и ответственность, касающиеся менеджмента услуг, должны определяться и поддерживаться одновременно с определением компетентности персонала, необходимой для эффективного выполнения поставленных задач.

Для эффективной работы персонала необходимо анализировать потребности в его соответствующей компетентности и подготовке.

Высшее руководство организации должно обеспечивать информированность своих сотрудников относительно значимости и важности их деятельности и о том вкладе, который они вносят в достижение поставленных целей менеджмента услуг.

4 Планирование и реализация менеджмента услуг

ПРИМЕЧАНИЕ Ко всем процессам может применяться методология, известная как "Планирование – Исполнение – Проверка – Действие" (PDCA). Она может быть описана следующим образом:

- a) Планирование: установление целей и процессов, необходимых для предоставления результатов отвечающих требованиям клиентов и принципами организации;
- b) Исполнение: реализация процессов;
- c) Проверка: непрерывный контроль и оценка процессов и услуг, их проверка на соответствие принципами, задачам и требованиям, а также составление отчета о результатах;
- d) Действие: принятие мер по непрерывному совершенствованию характеристик процессов менеджмента услуг.