

<b>STN</b>	<b>Informačné technológie Manažérstvo služieb Časť 1: Požiadavky na systém manažérstva služieb</b>	<b>STN ISO/IEC 20000-1</b>  36 9788
------------	--	---

Information technology – Service management – Part 1: Service management system requirements

Technologies de l'information – Gestion des services – Partie 1: Exigences du système de gestion des services

Informationstechnik – Service Management – Teil 1: Anforderungen für ein Service Management System

Táto norma obsahuje slovenskú verziu ISO/IEC 20000-1: 2011.

This standard includes the Slovak version of ISO/IEC 20000-1: 2011.

#### **Nahradenie predchádzajúcich noriem**

Táto norma nahrádza STN ISO/IEC 20000-1 z augusta 2008 v celom rozsahu.

**118693**

Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR, 2014

Podľa zákona č. 264/1999 Z. z. v znení neskorších predpisov sa môžu slovenské technické normy rozmnožovať a rozširovať iba so súhlasom Úradu pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR.

## **Národný predhovor**

Obrázky v tejto norme sú prevzaté z elektronických podkladov dodaných z ISO, © 2011, ref. č. ISO/IEC 20000-1: 2011 E.

### **Citované normy**

EN ISO 9000: 2005 zavedená v STN EN ISO 9000: 2006 Systémy manažérstva kvality. Základy a slovník (ISO 9000: 2005) (01 0300)

EN ISO 9001: 2008 zavedená v STN EN ISO 9001: 2009 Systémy manažérstva kvality. Požiadavky. (ISO 9001: 2008) (01 0320)

STN ISO 24765 dosiaľ nezavedená

ISO/IEC 27000 zavedená v STN ISO/IEC 27000: 2014 Informačné technológie. Bezpečnostné metódy. Systémy riadenia informačnej bezpečnosti. Prehľad a slovník (36 9789)

ISO/IEC 27001: 2005 zavedená v STN ISO/IEC 27001: 2006 Informačné technológie. Zabezpečovacie techniky. Systémy manažérstva informačnej bezpečnosti. Požiadavky (36 9789)

ISO 31000: 2009 zavedená v STN ISO 31000: 2011 Manažérstvo rizika. Zásady a návod (01 0381)

### **Vypracovanie normy**

Spracovateľ: itSMF Slovensko, Ing. Oskar Zviják

Technická komisia: TK 37 Informačné technológie

**Informačné technológie**  
**Manažérstvo služieb**  
**Časť 1: Požiadavky na systém manažérstva služieb**

**ISO/IEC 20000-1**  
 Druhé vydanie  
 2011-04-15

ICS 03.080.99; 35.020

**Obsah**

	strana
<b>Predhovor</b> .....	5
<b>Úvod</b> .....	7
<b>1 Predmet normy</b> .....	9
1.1 Všeobecne .....	9
1.2 Platnosť .....	10
<b>2 Normatívne odkazy</b> .....	11
<b>3 Termíny a definície</b> .....	12
<b>4 Všeobecné požiadavky na systém manažérstva služieb</b> .....	19
4.1 Zodpovednosť manažmentu .....	19
4.1.1 Závazok manažmentu .....	19
4.1.2 Zámer manažérstva služieb .....	19
4.1.3 Právomoc, zodpovednosť a komunikácia .....	20
4.1.4 Predstavitel' manažmentu .....	20
4.2 Kontrola nad procesmi prevádzkovanými inými stranami .....	20
4.3 Manažment dokumentácie .....	21
4.3.1 Vytvorenie a udržiavanie dokumentov .....	21
4.3.2 Riadenie dokumentov .....	21
4.3.3 Riadenie záznamov .....	22
4.4 Manažment zdrojov .....	22
4.4.1 Poskytovanie zdrojov .....	22
4.4.2 Ľudské zdroje .....	22
4.5 Zriadenie a zlepšovanie SMS .....	23
4.5.1 Definovanie rozsahu .....	23
4.5.2 Plánovanie SMS (Plánuj) .....	23
4.5.3 Implementácia a prevádzkovanie SMS (Urob) .....	24
4.5.4 Monitorovanie a preskúvanie SMS (Overuj) .....	25
4.5.5 Udržiavanie a zlepšovanie (Konaj) .....	26

<b>5</b>	<b>Návrh a prechod nových alebo zmenených služieb</b> .....	27
5.1	Všeobecne .....	27
5.2	Plánovanie nových alebo zmenených služieb .....	28
5.3	Návrh a vývoj nových alebo zmenených služieb .....	29
5.4	Prechod na nové alebo zmenené služby .....	30
<b>6</b>	<b>Procesy dodávania služieb</b> .....	30
6.1	Manažment úrovne služieb .....	30
6.2	Reportovanie služieb .....	31
6.3	Manažment kontinuity a dostupnosti služby .....	31
6.3.1	Požiadavky na kontinuitu a dostupnosť služby .....	31
6.3.2	Plány kontinuity a dostupnosti služby .....	32
6.3.3	Monitorovanie a testovanie kontinuity a dostupnosti služby .....	32
6.4	Rozpočtovanie a účtovanie služieb .....	33
6.5	Manažment kapacity .....	33
6.6	Manažment informačnej bezpečnosti .....	34
6.6.1	Zámery informačnej bezpečnosti .....	34
6.6.2	Opatrenia informačnej bezpečnosti .....	35
6.6.3	Zmeny a incidenty v informačnej bezpečnosti .....	35
<b>7</b>	<b>Procesy vzťahov</b> .....	36
7.1	Manažment vzťahov so zákazníkom .....	36
7.2	Manažment dodávateľov .....	36
<b>8</b>	<b>Procesy riešenia</b> .....	38
8.1	Manažment incidentov a požiadaviek na službu .....	38
8.2	Manažment problémov .....	39
<b>9</b>	<b>Riadiace procesy</b> .....	40
9.1	Manažment konfigurácií .....	40
9.2	Manažment zmien .....	41
9.3	Manažment vydaní a nasadení .....	42
	<b>Literatúra</b> .....	44
	<b>Obrázky</b>	
	Obrázok 1 – Aplikovanie metodológie PDCA na manažérstvo služieb .....	8
	Obrázok 2 – Systém manažérstva služieb .....	10
	Obrázok 3 – Príklad vzťahov v dodávateľskom reťazci .....	37

## Predhovor

ISO (Medzinárodná organizácia pre normalizáciu) a IEC (Medzinárodná elektrotechnická komisia) vytvárajú špecializovaný systém celosvetovej normalizácie. Národné orgány, ktoré sú členmi ISO alebo IEC, sa zúčastňujú na tvorbe medzinárodných noriem prostredníctvom technických komisií ustanovených týmito organizáciami pre jednotlivé oblasti technickej činnosti. Technické komisie ISO a IEC spolupracujú v oblastiach spoločného záujmu. S ISO a IEC spolupracujú aj iné medzinárodné vládne a mimovládne organizácie. V oblasti informačných technológií ISO a IEC založili spoločnú technickú komisiu ISO/IEC JTC 1.

Medzinárodné normy sa navrhujú podľa pravidiel uvedených v smerniciach ISO/IEC, časť 2.

Hlavnou úlohou spoločnej technickej komisie je príprava medzinárodných noriem. Návrhy medzinárodných noriem prijaté spoločnou technickou komisiou sa rozosielaajú národným členom na hlasovanie. Vydanie medzinárodnej normy si vyžaduje súhlas najmenej 75 % hlasujúcich národných členov.

Upozorňuje sa na možnosť, že niektoré časti tohto dokumentu môžu byť predmetom patentových práv. ISO a IEC nezodpovedajú za identifikáciu ktoréhokoľvek ani všetkých takýchto patentových práv.

Normu ISO/IEC 20000-1 pripravila spoločná technická komisia ISO/IEC JTC 1 *Informačné technológie*, subkomisia SC 7 *Softvérové a systémové inžinierstvo*. Toto druhé vydanie ruší a nahrádza prvé vydanie (ISO/IEC 20000-1:2005), ktoré sa technicky revidovalo. Hlavné rozdiely sú najmä:

- väčšia zhoda s ISO 9001,
- väčšia zhoda s ISO/IEC 27001,
- zmena terminológie v zmysle medzinárodného používania,
- pridanie mnohých ďalších definícií, aktualizácií niektorých definícií a odstránenie dvoch definícií,
- zavedenie pojmu „systém manažérstva služieb“ (SMS),
- zlúčenie kapitol 3 a 4 normy ISO/IEC 20000-1:2005 a umiestnenie všetkých požiadaviek na systém manažérstva do jednej kapitoly,
- objasnenie požiadaviek na kontrolu nad procesmi prevádzkovanými tretími stranami,
- objasnenie požiadaviek na definíciu rozsahu SMS,

## Foreword

ISO (the International Organization for Standardization) and IEC (the International Electrotechnical Commission) form the specialized system for worldwide standardization. National bodies that are members of ISO or IEC participate in the development of International Standards through technical committees established by the respective organization to deal with particular fields of technical activity. ISO and IEC technical committees collaborate in fields of mutual interest. Other international organizations, governmental and non-governmental, in liaison with ISO and IEC, also take part in the work. In the field of information technology, ISO and IEC have established a joint technical committee, ISO/IEC JTC 1.

International Standards are drafted in accordance with the rules given in the ISO/IEC Directives, Part 2.

The main task of the joint technical committee is to prepare International Standards. Draft International Standards adopted by the joint technical committee are circulated to national bodies for voting. Publication as an International Standard requires approval by at least 75 % of the national bodies casting a vote.

Attention is drawn to the possibility that some of the elements of this document may be the subject of patent rights. ISO and IEC shall not be held responsible for identifying any or all such patent rights.

ISO/IEC 20000-1 was prepared by Joint Technical Committee ISO/IEC JTC 1, *Information technology*, Subcommittee SC 7, *Software and systems engineering*. This second edition cancels and replaces the first edition (ISO/IEC 20000-1:2005), which has been technically revised. The main differences are as follows:

- closer alignment to ISO 9001;
- closer alignment to ISO/IEC 27001;
- change of terminology to reflect international usage;
- addition of many more definitions, updates to some definitions and removal of two definitions;
- introduction of the term “service management system”;
- combining Clauses 3 and 4 of ISO/IEC 20000-1:2005 to put all management system requirements into one clause;
- clarification of the requirements for the governance of processes operated by other parties;
- clarification of the requirements for defining the scope of the SMS;

- objasnenie toho, že metodológia PDCA sa aplikuje na SMS vrátane procesov manažmentu služieb a služieb,
- zavedenie nových požiadaviek na návrh a prechod nových a zmenených služieb.

ISO/IEC 20000 pozostáva z nasledujúcich častí pod všeobecným názvom *Informačné technológie – Manažérstvo služieb*:

- *Časť 1: Požiadavky na systém manažérstva služieb*
- *Časť 2: Návod na aplikovanie systému manažérstva služieb*<sup>1)</sup>
- *Časť 3: Návod na definovanie predmetu a aplikovateľnosť ISO/IEC 20000-1* (technická správa)
- *Časť 4: Referenčný model procesu* (technická správa)
- *Časť 5: Príklad plánu implementácie ISO/IEC 20000-1* (technická správa)

Model posúdenia procesu pre manažérstvo služieb bude predmetom budúcej časti 8.

- clarification that the PDCA methodology applies to the SMS, including the service management processes, and the services;
- introduction of new requirements for the design and transition of new or changed services.

ISO/IEC 20000 consists of the following parts, under the general title *Information technology — Service management*:

- *Part 1: Service management system requirements*
- *Part 2: Guidance on the application of service management systems*<sup>1)</sup>
- *Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1* [Technical Report]
- *Part 4: Process reference model* [Technical Report]
- *Part 5: Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1* [Technical Report]

A process assessment model for service management will form the subject of a future Part 8.

---

<sup>1)</sup> Bude vydaná. (Technická revízia ISO/IEC 20000-2: 2005.)

---

<sup>1)</sup> To be published. (Technical revision of ISO/IEC 20000-2:2005.)

## Úvod

Požiadavky tejto časti ISO/IEC 20000 sa týkajú návrhu, prechodu, dodávania a zlepšovania služieb, ktoré spĺňajú požiadavky na službu a poskytujú hodnotu ako pre zákazníka tak aj pre poskytovateľa služieb.

Táto časť ISO/IEC 20000 vyžaduje celkový procesný prístup, na základe ktorého poskytovateľ služieb plánuje, zriaďuje, implementuje, prevádzkuje, monitoruje, preskúmava, udržiava a zlepšuje systém manažérstva služieb (SMS).

Koordinovaná integrácia a implementácia SMS poskytuje stálu kontrolu a možnosť trvalého zlepšovania, zvyšovania efektívnosti a účinnosti. Prevádzkovanie procesov tak ako je špecifikované v tejto časti ISO/IEC 20000 vyžaduje dobrú organizáciu a koordináciu personálu. Na zabezpečenie efektívnosti a účinnosti procesov sa odporúča použitie vhodných nástrojov.

Najefektívnejší poskytovatelia služieb zvažujú vplyv na SMS v rámci všetkých etáp životného cyklu služby od stratégie, cez návrh, prechod a prevádzku vrátane trvalého zlepšovania.

Táto časť ISO/IEC 20000 vyžaduje použitie metodológie známej ako PDCA: plánuj – urob – kontroluj – konaj pre všetky oblasti služieb a systému manažérstva služieb. Metodológiu PDCA, tak ako sa aplikuje v tejto časti ISO/IEC 20000, je možno stručne popísať takto:

**Plánuj:** zriadenie, zdokumentovanie a schválenie SMS. SMS obsahuje zámery, ciele, plány a procesy pre splnenie požiadaviek na služby.

**Urob:** implementácia a prevádzka SMS pre oblasti – návrh, prechod, dodávanie a zlepšovanie služieb.

**Overuj:** monitorovanie, meranie a preskúmavanie SMS a služieb vzhľadom na zámery, ciele, plány a požiadavky na službu a reportovanie výsledkov.

**Konaj:** vykonávanie aktivít na trvalé zlepšovanie SMS a služieb.

Najdôležitejšie oblasti integrovaného procesného prístupu a metodológie PDCA v rámci využívania SMS sú:

- a) pochopenie a splnenie požiadaviek na službu s cieľom dosiahnuť spokojnosť zákazníka
- b) stanovenie pravidiel a cieľov pre manažérstvo služieb
- c) návrh a poskytovanie služieb na základe SMS, ktoré sú prínosom pre zákazníka
- d) monitorovanie, meranie a preskúmavanie výkonnosti SMS a služieb

## Introduction

The requirements in this part of ISO/IEC 20000 include the design, transition, delivery and improvement of services that fulfil service requirements and provide value for both the customer and the service provider.

This part of ISO/IEC 20000 requires an integrated process approach when the service provider plans, establishes, implements, operates, monitors, reviews, maintains and improves a service management system (SMS).

Co-ordinated integration and implementation of an SMS provides ongoing control and opportunities for continual improvement, greater effectiveness and efficiency. The operation of processes as specified in this part of ISO/IEC 20000 requires personnel to be well organized and co-ordinated. Appropriate tools can be used to enable the processes to be effective and efficient.

The most effective service providers consider the impact on the SMS through all stages of the service lifecycle, from strategy through design, transition and operation, including continual improvement.

This part of ISO/IEC 20000 requires the application of the methodology known as “Plan-Do-Check-Act” (PDCA) to all parts of the SMS and the services. The PDCA methodology, as applied in this part of ISO/IEC 20000, can be briefly described as follows.

**Plan:** establishing, documenting and agreeing the SMS. The SMS includes the policies, objectives, plans and processes to fulfil the service requirements.

**Do:** implementing and operating the SMS for the design, transition, delivery and improvement of the services.

**Check:** monitoring, measuring and reviewing the SMS and the services against the policies, objectives, plans and service requirements and reporting the results.

**Act:** taking actions to continually improve performance of the SMS and the services.

When used within an SMS, the following are the most important aspects of an integrated process approach and the PDCA methodology:

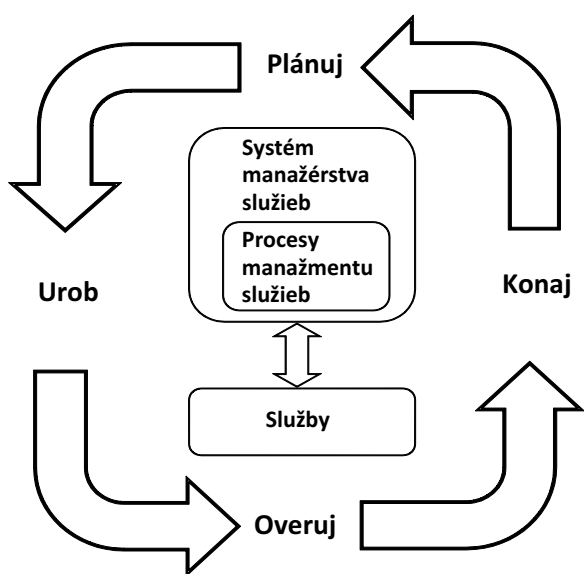
- a) understanding and fulfilling the service requirements to achieve customer satisfaction;
- b) establishing the policy and objectives for service management;
- c) designing and delivering services based on the SMS that add value for the customer;
- d) monitoring, measuring and reviewing performance of the SMS and the services;

e) trvalé zlepšovanie SMS a služieb založené na objektívnom meraní.

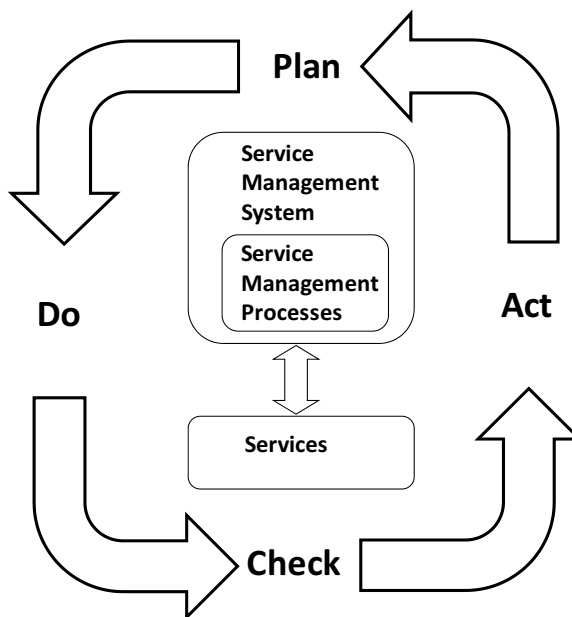
Obrázok 1 znázorňuje, ako môže byť metodológia PDCA použitá na SMS, vrátane procesov manažérstva služieb špecifikovaných v kapitolách 5 až 9 ako aj na služby. Každý krok metodológie PDCA je dôležitou súčasťou úspešnej implementácie SMS. Proces zlepšovania použitý v tejto časti ISO/IEC 20000 je založený na metodológii PDCA.

e) continually improving the SMS and the services based on objective measurements.

Figure 1 illustrates how the PDCA methodology can be applied to the SMS, including the service management processes specified in Clauses 5 to 9, and the services. Each element of the PDCA methodology is a vital part of a successful implementation of an SMS. The improvement process used in this part of ISO/IEC 20000 is based on the PDCA methodology.



**Obrázok 1 – Aplikovanie metodológie PDCA na manažérstvo služieb**



**Figure 1 – PDCA methodology applied to service management**

Táto časť ISO/IEC 20000 umožňuje poskytovateľovi služieb spojiť SMS s ostatnými systémami manažérstva v jeho organizácii. Osvojenie integrovaného procesného prístupu a metodológie PDCA umožňuje poskytovateľovi služieb zladiť alebo plne spojiť viac noriem systémov riadenia. Napríklad SMS môže byť spojený so systémom manažérstva kvality založenom na ISO 9001 alebo so systémom manažérstva informačnej bezpečnosti založenom na ISO/IEC 27001.

ISO/IEC 20000 je zámerné nezávislé od špecifických odporúčaní iných noriem. Poskytovateľ služieb môže používať kombináciu všeobecne akceptovaných odporúčaní a svojich vlastných skúseností.

This part of ISO/IEC 20000 enables a service provider to integrate its SMS with other management systems in the service provider's organization. The adoption of an integrated process approach and the PDCA methodology enables the service provider to align or fully integrate multiple management system standards. For example, an SMS can be integrated with a quality management system based on ISO 9001 or an information security management system based on ISO/IEC 27001.

ISO/IEC 20000 is intentionally independent of specific guidance. The service provider can use a combination of generally accepted guidance and its own experience.



Používatelia medzinárodnej normy sú zodpovední za jej správne použitie. Medzinárodná norma nemusí obsahovať všetky nevyhnutné zákonné a regulačné požiadavky a zmluvné povinnosti poskytovateľa služieb. Zhoda s medzinárodnou normou sama o sebe neopravňuje nedodržiavať zákonné a regulačné požiadavky.

Na účely výskumu noriem manažérstva služieb, vyzývame používateľov, aby sa podelili o svoje názory ohľadom ISO/IEC 20000-1 a o svoje priority na zmeny zvyšných častí ISO/IEC 20000. Na prieskume sa môžete zúčastniť prostredníctvom odkazu.

[ISO/IEC 20000-1 online survey](#)

## 1 Predmet normy

### 1.1 Všeobecne

Táto časť ISO/IEC 20000 je normou systému manažérstva služieb (SMS). Definuje požiadavky pre poskytovateľa služieb na plánovanie, zriaďovanie, implementáciu, prevádzku, monitorovanie, posudzovanie a vylepšovanie SMS. Požiadavky zahŕňajú návrh, prechod, dodávku a zlepšovanie služieb na splnenie požiadaviek na služby. Túto časť normy ISO/IEC 20000 môže používať:

- a) organizácia hľadajúca služby dodávané poskytovateľmi služieb a požadujúca záruky, že jej požiadavky na služby budú splnené;
- b) organizácia, ktorá požaduje konzistentný prístup od všetkých poskytovateľov služieb, vrátane dodávateľov;
- c) poskytovateľ služieb, ktorý chce preukázať svoje schopnosti v návrhu, prechode, dodávke a zlepšovaní služieb spĺňajúcich požiadavky na služby;
- d) poskytovateľ služieb na monitorovanie, meranie a posudzovanie svojich služieb a procesov riadenia služieb;
- e) poskytovateľ služieb na zlepšovanie návrhu, prechodu a dodávky služieb vďaka efektívnej implementácii a prevádzke SMS;
- f) hodnotiteľ alebo audítor, ako súbor kritérií na určenie súladu SMS poskytovateľa služieb s touto časťou ISO/IEC 20000.

Obrázok 2 znázorňuje SMS vrátane procesov manažérstva služieb. Rôzni poskytovatelia služieb môžu procesy manažérstva služieb a vzťahy medzi procesmi implementovať rôznym spôsobom. Typ vzťahu medzi poskytovateľom služieb a zákazníkom ovplyvňuje spôsob implementácie procesov riadenia služieb.

Users of an International Standard are responsible for its correct application. An International Standard does not purport to include all necessary statutory and regulatory requirements and contractual obligations of the service provider. Conformity to an International Standard does not of itself confer immunity from statutory and regulatory requirements.

For the purposes of research on service management standards, users are encouraged to share their views on ISO/IEC 20000-1 and their priorities for changes to the rest of the ISO/IEC 20000 series. Click on the link below to take part in the online survey.

[ISO/IEC 20000-1 online survey](#)

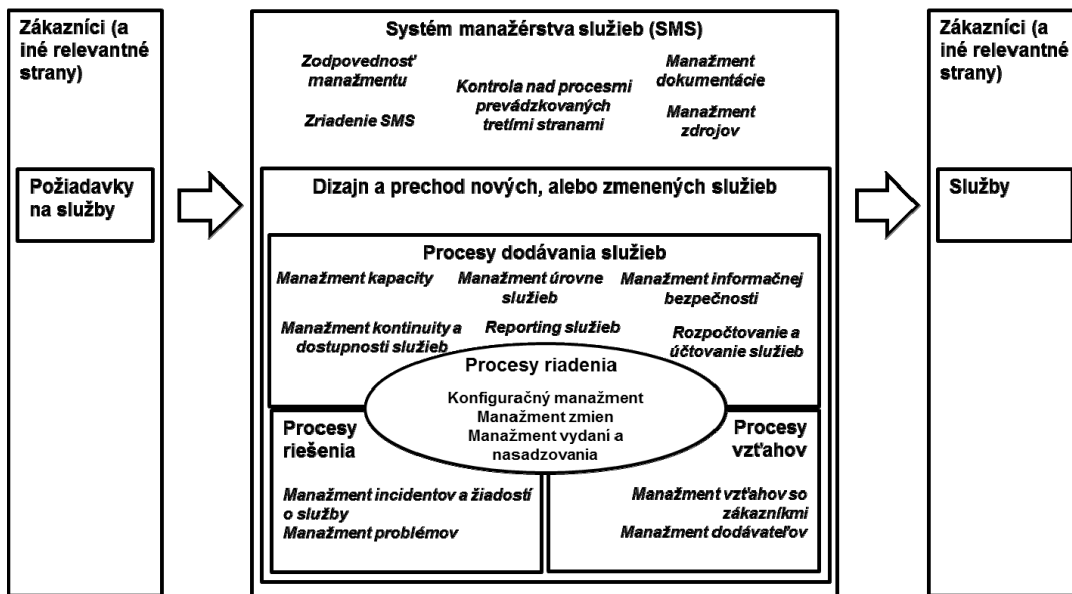
## 1 Scope

### 1.1 General

This part of ISO/IEC 20000 is a service management system (SMS) standard. It specifies requirements for the service provider to plan, establish, implement, operate, monitor, review, maintain and improve an SMS. The requirements include the design, transition, delivery and improvement of services to fulfil service requirements. This part of ISO/IEC 20000 can be used by:

- a) an organization seeking services from service providers and requiring assurance that their service requirements will be fulfilled;
- b) an organization that requires a consistent approach by all its service providers, including those in a supply chain;
- c) a service provider that intends to demonstrate its capability for the design, transition, delivery and improvement of services that fulfil service requirements;
- d) a service provider to monitor, measure and review its service management processes and services;
- e) a service provider to improve the design, transition and delivery of services through effective implementation and operation of an SMS;
- f) an assessor or auditor as the criteria for a conformity assessment of a service provider's SMS to the requirements in this part of ISO/IEC 20000.

Figure 2 illustrates an SMS, including the service management processes. The service management processes and the relationships between the processes can be implemented in different ways by different service providers. The nature of the relationship between a service provider and the customer will influence how the service management processes are implemented.



Obrázok 2 – Systém manažérstva služieb

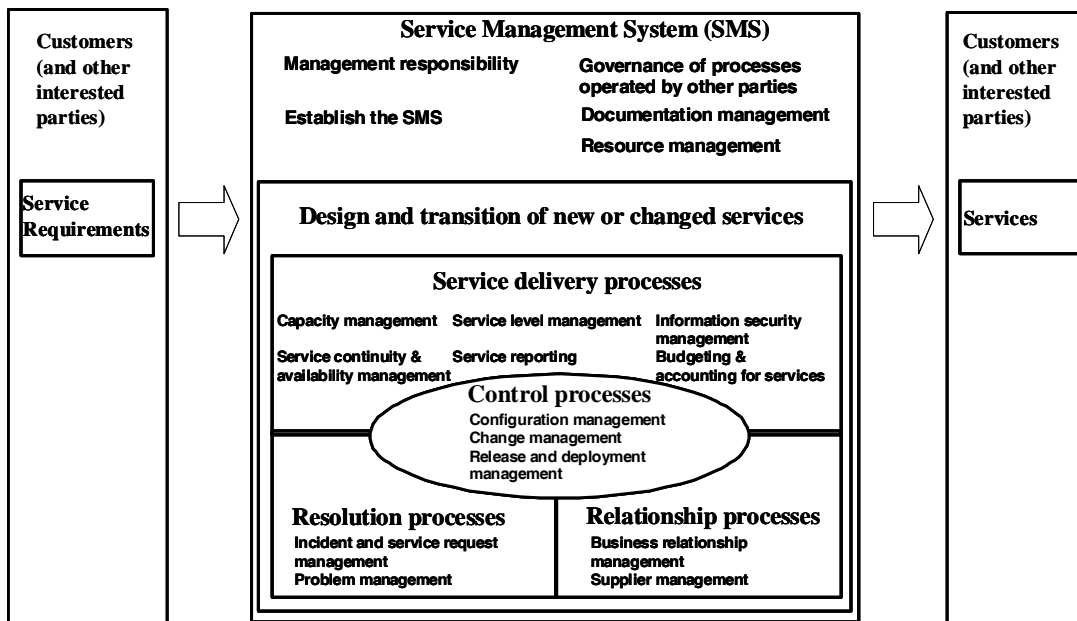


Figure 2 – Service management system

**1.2 Platnosť**

Všetky požiadavky tejto časti ISO/IEC 20000 sú všeobecné a sú použiteľné pre všetkých poskytovateľov služieb bez rozdielu typu, veľkosti a povahy poskytovaných služieb. Ak poskytovateľ služieb vyhlasuje súlad s touto časťou ISO/IEC 20000, nezávisle od typu organizácie poskytovateľa služieb, nie je prípustné vylúčenie žiadnych požiadaviek uvedených v kapitolách 4 až 9.

Súlad s požiadavkami uvedenými v kapitole 4 môže poskytovateľ služieb preukázať len dôkazmi o splnení všetkých požiadaviek v kapitole

**1.2 Application**

All requirements in this part of ISO/IEC 20000 are generic and are intended to be applicable to all service providers, regardless of type, size and the nature of the services delivered. Exclusion of any of the requirements in Clauses 4 to 9 is not acceptable when a service provider claims conformity to this part of ISO/IEC 20000, irrespective of the nature of the service provider's organization.

Conformity to the requirements in Clause 4 can only be demonstrated by a service provider showing evidence of fulfilling all of the requirements in

4. Poskytovateľ služieb nemôže preukázať splnenie požiadaviek uvedených v kapitole 4 dôkazom o kontrole nad procesmi, ktoré prevádzkuje iná strana.

Súlad s požiadavkami v kapitolách 5 až 9 môže poskytovateľ služieb preukázať dôkazmi o splnení všetkých požiadaviek. Alternatívne môže poskytovateľ služieb preukázať súlad prostredníctvom vlastných dôkazov o splnení väčšiny požiadaviek a dôkazmi o kontrole nad procesmi, ktoré prevádzkuje iná strana, alebo častí procesov, ktoré poskytovateľ služieb priamo neprevádzkuje.

Predmetom tejto časti ISO/IEC 20000 nie je špecifikácia produktu, alebo nástroja. Organizácie však môžu využiť túto časť ISO/IEC 20000 ako pomôcku pri vývoji produktov, alebo nástrojov, ktoré podporujú prevádzku SMS.

POZNÁMKA. – ISO/IEC TR 20000-3 poskytuje návod na definíciu rozsahu a uplatnenie tejto časti ISO/IEC 20000. Zároveň obsahuje ďalšie vysvetlenia o kontrole nad procesmi prevádzkovanými inými stranami.

Clause 4. A service provider cannot rely on evidence of the governance of processes operated by other parties for the requirements in Clause 4.

Conformity to the requirements in Clauses 5 to 9 can be demonstrated by the service provider showing evidence of fulfilling all requirements. Alternatively, the service provider can show evidence of fulfilling the majority of the requirements themselves and evidence of the governance of processes operated by other parties for those processes, or parts of processes, that the service provider does not operate directly.

The scope of this part of ISO/IEC 20000 excludes the specification for a product or tool. However, organizations can use this part of ISO/IEC 20000 to help them develop products or tools that support the operation of an SMS.

NOTE ISO/IEC TR 20000-3 provides guidance on scope definition and applicability of this part of ISO/IEC 20000. This includes further explanation about the governance of processes operated by other parties.

**koniec náhľadu – text ďalej pokračuje v platenej verzii STN**

---

<sup>2)</sup> Bude vydaná.

---

<sup>2)</sup> To be published.