

STN	Informačné technológie Manažérstvo služieb Časť 2: Pokyny na používanie systémov manažérstva služieb	STN ISO/IEC 20000-2 36 9788
------------	---	---

Information technology. Service management. Part 2: Guidance on the application of service management systems

Technologies de l'information. Gestion des services. Partie 2: Directives relatives à l'application des systèmes de management des services

Informationstechnik. Service Management. Teil 2: Allgemeine Verfahrensregeln für Service Management

Táto norma obsahuje slovenskú verziu normy ISO/IEC 20000-2: 2012.

This standard includes the Slovak version of ISO/IEC 20000-2: 2012.

Nahradenie predchádzajúcich noriem

Táto norma nahrádza STN ISO/IEC 20000-2 z augusta 2008 v celom rozsahu.

121908

Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR, 2017

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, © 2012 ISO, ref. č. ISO/IEC 20000-2: 2012 E.

Normatívne referenčné dokumenty

Nasledujúce dokumenty, celé alebo ich časti, sú v tomto dokumente normatívnymi odkazmi a sú nevyhnutné pri jeho používaní. Pri datovaných odkazoch sa použije len citované vydanie. Pri nedatovaných odkazoch sa použije najnovšie vydanie citovaného dokumentu (vrátane všetkých zmien).

POZNÁMKA 1. – Ak bola medzinárodná publikácia zmenená spoločnými modifikáciami, čo je indikované označením (mod), použije sa príslušná EN/HD.

POZNÁMKA 2. – Aktuálne informácie o platných a zrušených STN možno získať na webovej stránke www.unms.sk.

ISO/IEC 20000-1 zavedená v STN ISO/IEC 20000-1 Informačné technológie. Manažérstvo služieb.
Časť 1: Požiadavky na systém manažérstva služieb (36 9788)

Vypracovanie normy

Spracovateľ: ITSMF Slovensko, Ing. Oskar Zviják

Technická komisia: TK 37 Informačné technológie

ICS 03.080.99; 35.020

Obsah

Predhovor	5
Úvod	6
1 Predmet normy	9
1.1 Všeobecne	9
1.2 Platnosť	10
2 Normatívne odkazy	11
3 Termíny a definície	11
4 Všeobecné požiadavky na systém manažérstva služieb	11
4.1 Zodpovednosť manažmentu	11
4.2 Kontrola nad procesmi prevádzkovanými inými stranami	25
4.3 Manažment dokumentácie	29
4.4 Riadenie zdrojov	32
4.5 Zriadenie a zlepšovanie SMS	35
5 Návrh a prechod nových alebo zmenených služieb	42
5.1 Všeobecne	42
5.2 Plánovanie nových alebo zmenených služieb	44
5.3 Návrh a vývoj nových alebo zmenených služieb	48
5.4 Prechod nových alebo zmenených služieb	53
5.5 Dokumenty a záznamy	54
5.6 Právomoci a zodpovednosti	54
6 Procesy dodávania služieb	55
6.1 Manažment úrovne služieb	55
6.2 Podávanie hlásení o službách	60
6.3 Manažment kontinuity a dostupnosti služby	62
6.4 Rozpočtovanie a účtovanie služieb	69
6.5 Manažment kapacity	74
6.6 Manažment informačnej bezpečnosti	78
7 Procesy vzťahov	83
7.1 Manažment vzťahov so zákazníkom	83
7.2 Manažment dodávateľov	88
8 Procesy riešenia	92
8.1 Manažment incidentov a požiadaviek na službu	92

8.2	Manažment problémov	97
9	Riadiace procesy	102
9.1	Manažment konfigurácií.....	102
9.2	Manažment zmien	106
9.3	Manažment vydaní a nasadení.....	111
Príloha A (informatívna) – Rozhrania medzi procesmi a integráciou procesov s SMS		117
Literatúra		138
Obrázky a tabuľky		
	Obrázok 1 – Aplikovanie metodológie PDCA na manažérstvo služieb	8
	Obrázok 2 – Systém manažérstva služieb	9
	Obrázok 3 – Príklad vzťahu s hlavnými dodávateľmi a subdodávateľmi.....	90
	Tabuľka 1 – Príklad matice časov vyriešenia incidentu na základe priorít	94
	Tabuľka A.1 – Rozhrania a integrácia návrhu a prechodu nových alebo zmenených služieb	117
	Tabuľka A.2 – Rozhrania a integrácie SLM	118
	Tabuľka A.3 – Rozhrania a integrácie procesu podávania hlásení o službách.....	119
	Tabuľka A.4 – Rozhrania a integrácie manažmentu kontinuity a dostupnosti služieb	120
	Tabuľka A.5 – Rozhrania a integrácie rozpočtovania a účtovania služieb	122
	Tabuľka A.6 – Rozhrania a integrácie manažmentu kapacít.....	124
	Tabuľka A.7 – Popis rozhraní a integrácia ISM	126
	Tabuľka A.8 – Rozhrania a integrácie BRM	128
	Tabuľka A.9 – Rozhrania a integrácie manažmentu dodávateľov.....	129
	Tabuľka A.10 – Rozhrania a integrácia manažmentu incidentov a požiadaviek na služby.....	130
	Tabuľka A.11 – Rozhrania a integrácia manažmentu problémov.....	131
	Tabuľka A.12 – Rozhrania a integrácia manažmentu konfigurácií.....	132
	Tabuľka A.13 – Rozhrania a integrácia manažmentu zmien.....	134
	Tabuľka A.14 – Rozhrania a integrácie manažmentu vydaní a nasadení.....	136

Predhovor

ISO (Medzinárodná organizácia pre normalizáciu) a IEC (Medzinárodná elektrotechnická komisia) tvoria špecializovaný systém celosvetovej normalizácie. Národné orgány, ktoré sú členmi ISO alebo IEC, zúčastňujú sa na tvorbe medzinárodných noriem prostredníctvom technických komisií zriadených 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 alebo 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, v časti 2.

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

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

Normu ISO/IEC 20000-2 pripravila subkomisia SC 7 *Softvérové inžinierstvo*, spoločnej technickej komisie ISO/IEC JTC 1, *Informačné technológie*.

Druhé vydanie ruší a nahrádza prvé vydanie (ISO/IEC 20000-2: 2005), ktoré bolo technicky revidované. Najzávažnejšie rozdiely medzi vydaniaми sú:

- bližšie prepojenie s normami ISO 9001 a ISO/IEC 27001;
- zmeny v terminológii z hľadiska medzinárodného používania;
- nové odporúčania ohľadom kontroly procesov prevádzkovaných tretími stranami;
- viac odporúčaní pre definovanie rozsahu SMS;
- viac odporúčaní pre kontinuálne zlepšovanie SMS a služieb;
- viac odporúčaní ohľadom návrhu a prechodu nových alebo zmenených služieb.

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 20000-2 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 20000-2: 2005), which has been technically revised. The major differences are as follows:

- closer alignment to ISO 9001 and ISO/IEC 27001;
- changes in terminology to reflect international usage;
- new guidance on governance of processes operated by other parties;
- more guidance on defining the scope of the SMS;
- more guidance on continual improvement of the SMS and services;
- more guidance on the design and transition of new or changed services.

ISO/IEC 20000 pozostáva z nasledujúcich častí, ktoré sú pod hlavičkou *Informačné technológie – manažérstvo služieb*:

- Časť 1: Požiadavky na systém manažérstva služieb
- Časť 2: Pokyny na používanie systémov manažérstva služieb
- 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]

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
- 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]

Úvod

Táto časť ISO/IEC 20000 poskytuje poradenstvo ohľadom aplikovania systému manažérstva služieb (SMS) založenom na ISO/IEC 20000-1. Táto časť ISO/IEC 20000 nepridáva žiadne požiadavky stanovené v ISO/IEC 20000-1 a nestanovuje explicitne ako môže byť evidencia poskytnutá odhadcovi alebo audítorovi. Zámerom tejto časti ISO/IEC 20000 je umožniť organizáciám a jednotlivcom presnejšie interpretovať požiadavky ISO/IEC 20000-1 a tým efektívnejšie ju používať.

SMS je v ISO/IEC 20000-1 definovaný ako manažérsky systém na riadenie, monitorovanie a kontrolu aktivít manažérstva služieb poskytovateľa služieb. SMS by mala obsahovať požiadavky na plánovanie, návrh, prechod, dodanie a zlepšovanie služieb. Minimálne to zahŕňa politiku manažérstva služieb, ciele, plány, procesy, rozhrania procesov, dokumentáciu a zdroje. SMS ako zastrešujúci manažérsky systém zahŕňa všetky procesy manažérstva služieb ako súčasť SMS.

Koordinovaná integrácia a nasadenie SMS poskytuje neustálu kontrolu, vyššiu efektívnosť, účinnosť a možnosti trvalého zlepšovania. Umožňuje v rámci zdieľanej vízie zvyšovať efektívnosť práce. Prevádzka procesov špecifikovaných v kapitolách 5 až 9 vyžaduje aby zamestnanci boli dobre organizovaní a koordinovaní. Na zabezpečenie efektívnosti a účinnosti procesov manažérstva služieb je vhodné používať adekvátne nástroje. Najúspešnejšie organizácie zvažujú vplyv SMS cez všetky etapy životného cyklu služby od plánovania a návrhu po prechod a prevádzku, vrátane trvalého zlepšovania.

Táto časť ISO/IEC 20000 poskytuje organizáciám príklady a odporúčania, ktoré umožnia interpretovať a aplikovať ISO/IEC 20000-1, vrátane odkazov na ostatné časti ISO/IEC 20000 a iné adekvátne normy.

Introduction

This part of ISO/IEC 20000 provides guidance on the application of service management systems (SMS) based on ISO/IEC 20000-1. This part of ISO/IEC 20000 does not add any requirements to those stated in ISO/IEC 20000-1 and does not state explicitly how evidence can be provided to an assessor or auditor. The intent of this part of ISO/IEC 20000 is to enable organizations and individuals to interpret ISO/IEC 20000-1 more accurately, and therefore use it more effectively.

An SMS is defined in ISO/IEC 20000-1 as a management system to direct, monitor and control the service management activities of the service provider. The SMS should include what is required for the planning, design, transition, delivery and improvement of services. At a minimum this includes service management policies, objectives, plans, processes, process interfaces, documentation and resources. The SMS encompasses all the processes as an over-arching management system, with the service management processes as part of the SMS.

Coordinated integration and implementation of an SMS provides ongoing control, greater effectiveness, efficiency and opportunities for continual improvement. It enables an organization to work effectively with a shared vision. The operation of processes as specified in Clauses 5 to 9 requires personnel to be well organized and coordinated. Appropriate tools may be used to enable the service management processes to be effective and efficient. The most effectual organizations consider the impact of the SMS through all stages of the service lifecycle, from planning and design to transition and operation, including continual improvement.

This part of ISO/IEC 20000 provides examples and suggestions to enable organizations to interpret and apply ISO/IEC 20000-1, including references to other parts of ISO/IEC 20000 and other relevant standards.

Používatelia medzinárodných noriem sú zodpovedný za ich správne aplikovanie. Pre organizácie a jednotlivcov používajúcich ISO/IEC 20000 je dôležité porozumieť nižšie uvedeným bodom:

- ISO/IEC 20000-1 neobsahuje všetky potrebné právne požiadavky alebo požiadavky vyplývajúce z nariadení a zmluvné povinnosti poskytovateľa služieb. Zhoda s ISO/IEC 20000-1 sama o sebe neopravňuje nedodržiavať zákonné a regulačné požiadavky.
- ISO/IEC 20000-1 je použiteľná pre interných a externých, veľkých aj malých, komerčných aj nekomerčných poskytovateľov služieb.
- ISO/IEC 20000-1 podporuje osvojenie prístupu integrovaných procesov na plánovanie, zriadenie, implementáciu, prevádzku, monitorovanie, meranie, preskúvanie, údržbu a zlepšovanie SMS pre návrh, prechod, zlepšovanie a dodávanie služieb, ktoré plnia požiadavky na službu

ISO/IEC 20000 podporuje aplikovanie metodológie známej ako Plánuj – Urob – Overuj – Konaj (PDCA) na služby a SMS. Metodológia PDCA z obrázka 1, je stručne vysvetlená nasledovne:

Plánuj: zriadenie, zdokumentovanie a schválenie SMS vrátane politík, cieľov, plánov a procesov potrebných pre návrh a dodanie služieb v súlade s potrebami podnikania, požiadavkami zákazníka a politikou poskytovateľa služieb.

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

Overuj: monitorovanie, meranie a preskúvanie SMS a služieb vzhľadom na plány, politiku, ciele a požiadavky na službu a podávanie hlásení o výsledkoch.

Konaj: vykonávanie aktivít na trvalé zlepšovanie vykonávania SMS. To zahŕňa procesy manažerstva služieb a služby.

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 politiky a cieľov pre manažerstvo služieb;
- c) návrh a poskytovanie služieb na základe SMS, ktoré sú prínosom pre zákazníka
- d) monitorovanie, meranie a preskúvanie výkonnosti SMS a služieb;
- e) trvalé zlepšovanie SMS a služieb založené na objektívnom meraní.

Users of International Standards are responsible for their correct application. It is important for organizations and individuals using ISO/IEC 20000 to understand the points listed below.

- ISO/IEC 20000-1 does not purport to include all necessary statutory and regulatory requirements, or all contractual obligations of the service provider. Conformity to ISO/IEC 20000-1 does not of itself confer immunity from statutory obligations.
- ISO/IEC 20000-1 is applicable to internal and external, large and small, and commercial and non-commercial service providers.
- ISO/IEC 20000-1 promotes the adoption of an integrated process approach when planning, establishing, implementing, operating, monitoring, measuring, reviewing, maintaining and improving an SMS for the design, transition, improvement and delivery of services that fulfil service requirements.

ISO/IEC 20000 promotes the application of the methodology known as “Plan – Do – Check – Act” (PDCA) to the SMS and the services. The PDCA methodology, shown in Figure 1, can be briefly described as follows:

Plan: establishing, documenting and agreeing the SMS including the policies, objectives, plans and processes necessary to design and deliver services in accordance with business needs, customer requirements and the service provider's policies.

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

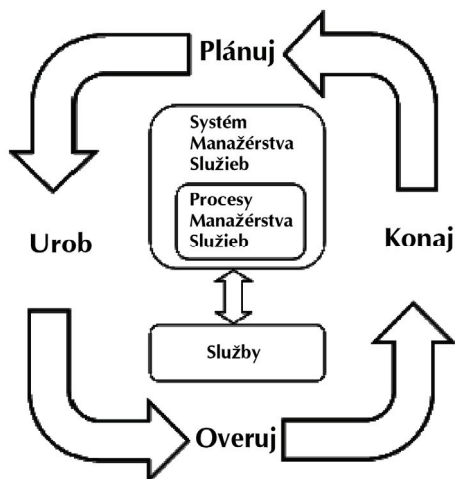
Check: monitoring, measuring and reviewing the SMS and the services against the plans, policies, objectives and requirements and reporting the results.

Act: taking actions to continually improve performance of the SMS. This includes the service management processes 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) continually improving the SMS and the services based on objective measurements.

Ak sú prítomné iné manažérske systémy, implementácia SMS spolu s osvojením procesného prístupu a metodológie PDCA umožňuje poskytovateľovi služieb zladit' alebo plne spojiť viac manažérskych systémov organizácie. Napríklad je možné spojiť ISO/IEC 20000 so systémom manažérstva kvality založenom na ISO 9001 a/alebo so systémom manažérstva informačnej bezpečnosti založenom na ISO/IEC 27001. Prístup integrovaného manažérského systému zvyšuje účinnosť, vytvára jasnú zodpovednosť a sledovateľnosť a vylepšuje plánovanie, komunikáciu a kontrolu v spoločnosti.



Obrázok 1 – Aplikovanie metodológie PDCA na manažérstvo služieb

Ako je stanovené v norme ISO/IEC 20000-1:

„Normu ISO/IEC 20000 môže používať:

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

Táto časť normy ISO/IEC 20000 môže používať organizácia, ktorá hľadá vysvetlenie, ako zlepšovať manažérstvo služieb, či už sa zaujíma alebo nezáužíma o certifikáciu.

Where other management systems are present, the implementation of an SMS, with the adoption of a process approach and the PDCA methodology, enables the service provider to align or fully integrate the organization's management systems. For example, it is possible to integrate ISO/IEC 20000 with a quality management system based upon ISO 9001 and/or an information security management system based upon ISO/IEC 27001. An integrated management system approach increases efficiency, establishes clear accountability and traceability and enhances organizational planning, communication and control.

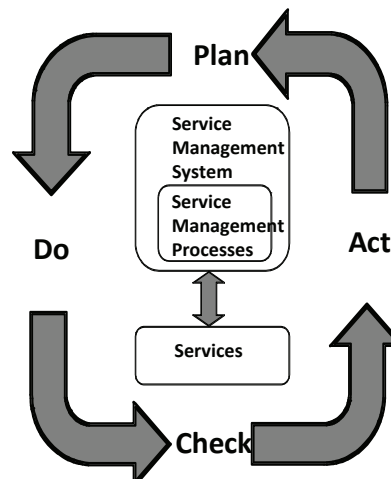


Figure 1 – PDCA methodology applied to service management

As stated in ISO/IEC 20000-1:

“ISO/IEC 20000 can be used by:

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

This part of ISO/IEC 20000 can be used by an organization looking for guidance on how to improve service management, whether or not it is interested in seeking certification.

1 Predmet normy

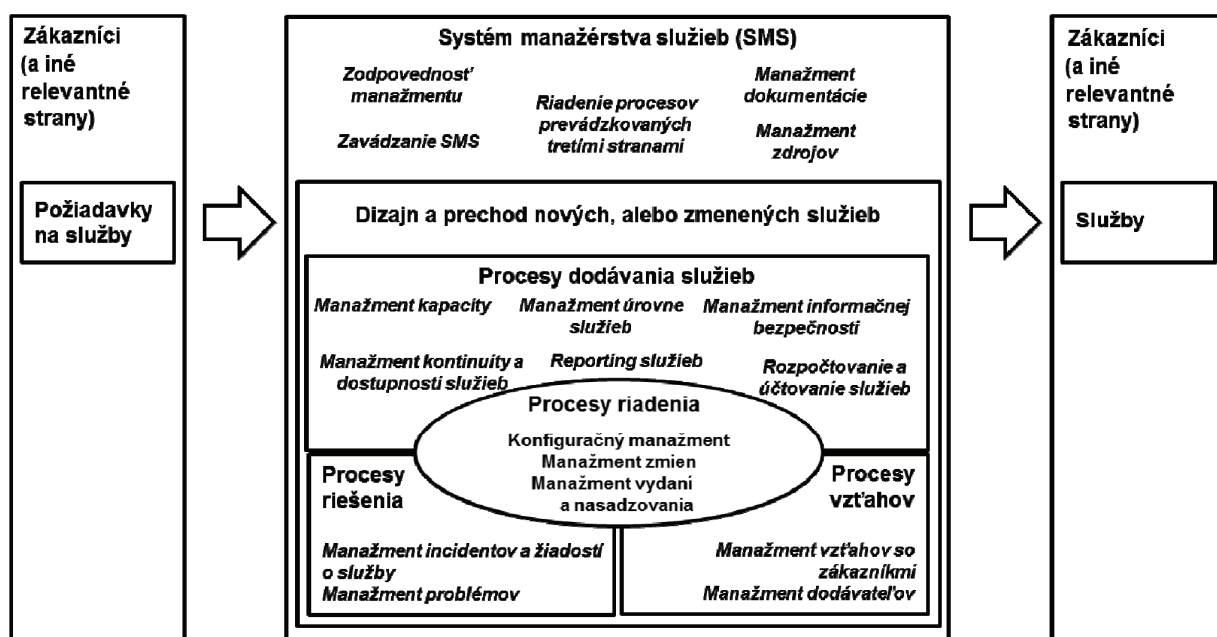
1.1 Všeobecne

Táto časť normy ISO/IEC 20000 poskytuje návod na používanie SMS založeným na norme ISO/IEC 20000-1. Táto časť normy ISO/IEC 20000 poskytuje príklady a návrhy pre interpretáciu a používanie normy ISO/IEC 20000-1 vrátane referencií na iné časti normy ISO/IEC 20000 a ďalšie relevantné normy. Táto časť normy ISO/IEC 20000 je nezávislá od špecifických metódik, ktorých odporúčané postupy môže poskytovateľ služieb používať v kombinácii so všeobecne akceptovaným návodom.

1 Scope

1.1 General

This part of ISO/IEC 20000 provides guidance on the application of an SMS based on ISO/IEC 20000-1. This part of ISO/IEC 20000 provides examples and suggestions to enable organizations to interpret and apply ISO/IEC 20000-1, including references to other parts of ISO/IEC 20000 and other relevant standards. This part of ISO/IEC 20000 is independent of specific best practice frameworks and the service provider can apply a combination of generally accepted guidance and their own techniques.



Obrázok 2 – Systém manažérstva služieb

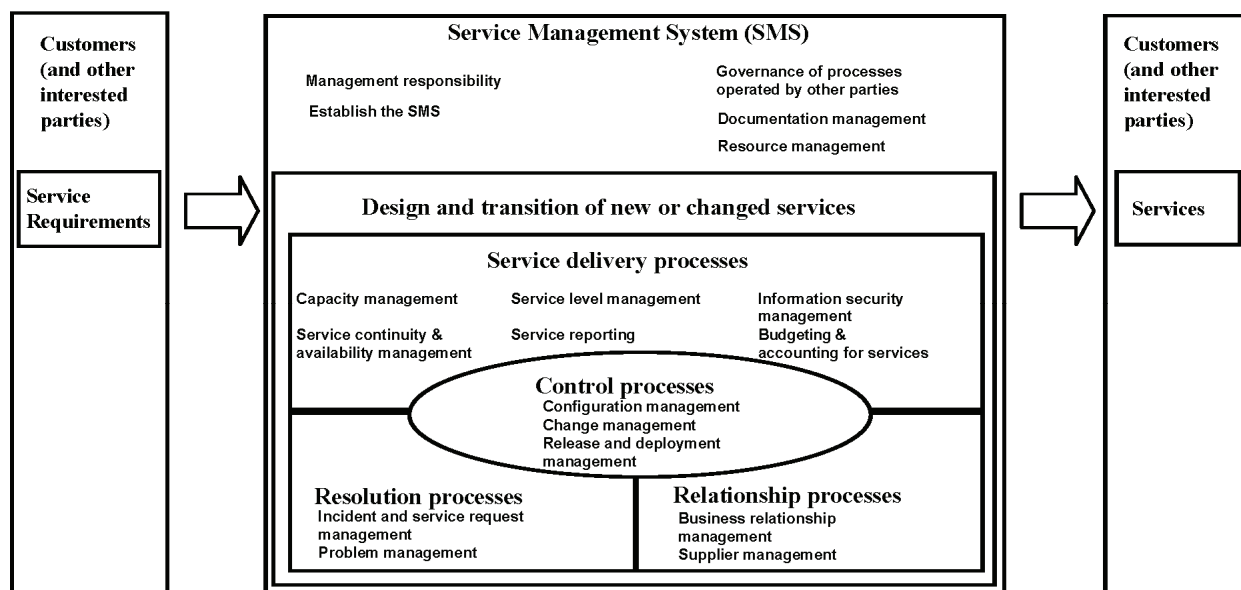


Figure 2 – Service management system

Obrázok 2 vo svojom strede ukazuje procesy z kapitoly 6 až 9. Kapitola 5 Návrh a prechod nových alebo zmenených služieb obkolesuje procesy v kapitolách 6 až 9. To znamená, že nové a zmenené služby sa prevádzkujú procesmi zobrazenými v strede obrázku. Ak nie sú žiadne nové alebo zmenené služby, na ktoré sa vzťahuje kapitola 5, všetky služby sa môžu dodávať priamo podľa kapitoly 6 až 9.

Rozhrania medzi procesmi manažérstva služieb a vzťahy medzi rôznymi komponentmi SMS môžu implementovať rôzni poskytovatelia rôznym spôsobom. Povaha vzťahu medzi poskytovateľom služieb a zákazníkom môže ovplyvňovať spôsob implementácie SMS pre napĺňanie požiadaviek normy ISO/IEC 20000-1. Z týchto dôvodov nie sú rozhrania procesov predmetom obrázka 2.

1.2 Platnosť

Poskytovateľ služieb zodpovedá za SMS a preto nemôže požiadať inú stranu o splnenie podmienok kapitoly 4 normy ISO/IEC 20000-1: 2011. Napríklad poskytovateľ služieb nemôže požiadať inú stranu o poskytnutie vrcholového manažmentu, o preukázanie záväzku vrcholového manažmentu alebo o preukázanie kontroly nad procesmi prevádzkovanými inými stranami.

Niektoré aktivity uvedené v kapitole 4 môže vykonávať iná strana, ktorú riadi poskytovateľ služieb. Napríklad poskytovatelia služieb si môžu najímať iné strany na výkon interných auditov v ich mene. Ďalší možný príklad je, keď poskytovateľ služieb požiada inú stranu o vytvorenie úvodného plánu manažérstva služieb. Poskytovateľ služieb po vytvorení a odsúhlasení tohto plánu nesie priamu zodpovednosť za plán aj za jeho udržiavanie. V uvedených príkladoch poskytovateľ služieb využíva iné strany pre konkrétne krátkodobé aktivity. Poskytovateľ služieb nesie zodpovednosť za SMS. Poskytovateľ služieb preto môže preukázať naplnenie všetkých požiadaviek kapitoly 4 normy ISO/IEC 20000-1: 2011.

Poskytovateľ služieb môže preukázať splnenie všetkých požiadaviek priamo alebo môže preukázať splnenie väčšiny požiadaviek priamo a súčasne preukázať kontrolu nad procesmi prevádzkovanými inými stranami. Ak sa poskytovateľ služieb spolieha na iné strany, ktoré zabezpečujú prevádzku väčšiny procesov uvedených v kapitolách 5 až 9, je nepravdepodobné, že tento poskytovateľ preukáže kontrolu nad procesmi. Keď však iné strany prevádzkujú len menšiu časť procesov, poskytovateľ služieb môže zvyčajne preukázať ich splnenie podľa požiadaviek špecifikovaných v norme ISO/IEC 20000-1.

Figure 2 shows the processes from Clauses 6 to 9 in the central box. The Clause 5 design and transition of new or changed services process surrounds the Clause 6 to 9 processes. This shows that the new or changed services are operated by the processes in the central box. When there are no new or changed services to which Clause 5 applies, all services can be delivered directly by Clauses 6 to 9.

The interfaces between the service management processes and the relationships between different components of the SMS may be implemented differently by different service providers. The nature of the relationship between the service provider and the customer can also influence how the SMS is implemented to fulfil the requirements of ISO/IEC 20000-1. For these reasons the interfaces between processes are not represented in Figure 2.

1.2 Application

The service provider is accountable for the SMS and therefore cannot ask another party to fulfil the requirements of Clause 4 of ISO/IEC 20000-1: 2011. For example, the service provider cannot ask another party to provide the top management and demonstrate top management commitment or to demonstrate the governance of processes operated by other parties.

Some activities in Clause 4 may be performed by another party under the management of the service provider. For example, service providers can engage other parties to conduct internal audits on their behalf. Another example is where a service provider asks another party to create the initial service management plan. The plan, once created and agreed, is the direct responsibility of and is maintained by the service provider. In these examples, the service provider is using other parties for specific short-term activities. The service provider has accountability, authorities and responsibilities for the SMS. The service provider can therefore demonstrate evidence of fulfilling all of the requirements of Clause 4 of ISO/IEC 20000-1: 2011.

The service provider can show evidence of fulfilling all requirements directly or can show evidence of fulfilling most of the requirements directly as well as the governance of processes operated by other parties. If the service provider relies on other parties for operation of the majority of the processes in Clauses 5 to 9, the service provider is unlikely to be able to demonstrate governance of the processes. However, if other parties operate only a minority of the processes, the service provider can normally fulfil the requirements specified in ISO/IEC 20000-1.

Definovaná, dohodnutá a zdokumentovaná zodpovednosť za SMS je vždy prístupná pre poskytovateľa služieb a všetky relevantné strany. Na splnenie požiadaviek normy ISO/IEC 20000-1 si môže poskytovateľ služieb dohodnúť zmeny podmienok existujúcich zmluvných vzťahov a iných zdokumentovaných dohôd.

Norma ISO/IEC 20000 vylučuje špecifikáciu, alebo konkrétny návod na akýkoľvek produkt, alebo nástroj. Organizácie však môžu použiť túto časť normy ISO/IEC 20000 ako pomôcku na vývoj produktov a nástrojov, ktoré zabezpečujú podporu prevádzky SMS.

2 Normatívne odkazy

Ďalej uvedené dokumenty sú nevyhnutné pri uplatňovaní tohto dokumentu. Pri datovaných odkazoch sa použije len citované vydanie. Pri nedatovaných odkazoch sa použije najnovšie vydanie citovaného dokumentu (vrátane všetkých dodatkov).

ISO/IEC 20000-1, *Informačné technológie. Manažérstvo služieb. Časť 1: Požiadavky na systém manažérstva služieb*

The defined, agreed and documented accountability, authorities and responsibilities for the SMS are readily accessible to both the service provider and other relevant parties. To fulfil the requirements of ISO/IEC 20000-1 the service provider can agree changes to the terms of existing contracts or other documented agreements.

ISO/IEC 20000 excludes the specification of, or specific guidance about, any product or tool. However, organizations can use this part of ISO/IEC 20000 to help them use or develop products or tools that support operation of the SMS.

2 Normative references

The following documents are indispensable for the application of this document. For dated references, only the edition cited applies. For undated references, the latest edition of the referenced document (including any amendments) applies.

ISO/IEC 20000-1, *Information technology – Service management – Part 1: Service management system requirements*

koniec náhľadu – text ďalej pokračuje v platenej verzii STN