

STN	Informačné technológie Manažérstvo služieb Časť 1: Požiadavky na systém manažérstva služieb	STN ISO/IEC 20000-1 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 management des services

Informationstechnik
Servicemanagement
Teil 1: Anforderungen an Servicemanagementsysteme

Táto norma obsahuje slovenskú verziu normy ISO/IEC 20000-1: 2018.

This standard includes the Slovak version of ISO/IEC 20000-1: 2018.

Nahradenie predchádzajúcich noriem

Táto norma nahrádza anglickú verziu STN ISO/IEC 20000-1 z augusta 2021, ktorá od 1. 8. 2021 nahradila STN ISO/IEC 20000-1 z júna 2014 v celom rozsahu.

134266

Národný predhovor

Normatívne referenčné dokumenty

V tomto dokumente nie sú uvedené žiadne normatívne referenčné dokumenty.

Vypracovanie normy

Spracovateľ: Ing. Lenka Gondová, Pro Excellence, s. r. o., Bratislava

Technická komisia: TK 37 Informačné technológie

ICS 35.020; 03.080.99

Obsah

	strana
Predhovor	6
Úvod	7
1 Predmet normy	9
1.1 Všeobecne	9
1.2 Aplikácia	9
2 Normatívne odkazy	9
3 Termíny a definície	10
3.1 Termíny špecifické pre normy systémov riadenia	10
3.2 Termíny špecifické pre manažérstvo služieb	13
4 Kontext organizácie	16
4.1 Pochopenie organizácie a jej kontextu	16
4.2 Pochopenie potrieb a očakávaní zainteresovaných strán	16
4.3 Určenie rozsahu systému riadenia služieb	16
4.4 Systém riadenia služieb	16
5 Vedenie	16
5.1 Vedenie a záväzok	16
5.2 Politika	17
5.2.1 Stanovenie politiky riadenia služieb	17
5.2.2 Komunikácia o politike riadenia služieb	17
5.3 Organizačné role, zodpovednosti a právomoci	17
6 Plánovanie	17
6.1 Opatrenia na riešenie rizík a príležitostí	17
6.2 Ciele riadenia služieb a plánovanie na ich dosiahnutie	18
6.2.1 Stanovenie cieľov	18
6.2.2 Plán na dosiahnutie cieľov	18
6.3 Plánovanie systému riadenia služieb	18

7	Podpora systému riadenia služieb	19
7.1	Zdroje	19
7.2	Spôsobilosť.....	19
7.3	Povedomie.....	19
7.4	Komunikácia.....	19
7.5	Zdokumentované informácie	20
7.5.1	Všeobecne.....	20
7.5.2	Vytváranie a aktualizovanie zdokumentovaných informácií.....	20
7.5.3	Kontrola zdokumentovaných informácií	20
7.5.4	Zdokumentované informácie o systéme riadenia služieb	20
7.6	Vedomosti.....	21
8	Prevádzka systému riadenia služieb	21
8.1	Plánovanie a riadenie prevádzky	21
8.2	Portfólio služieb	21
8.2.1	Poskytovanie služieb.....	21
8.2.2	Plánovanie služieb.....	21
8.2.3	Kontrola strán zapojených do životného cyklu služby.....	22
8.2.4	Správa katalógu služieb	22
8.2.5	Riadenie aktív.....	22
8.2.6	Riadenie konfigurácie	22
8.3	Vzťah a zmluva.....	23
8.3.1	Všeobecne.....	23
8.3.2	Riadenie obchodných vzťahov	23
8.3.3	Správa úrovne služieb.....	24
8.3.4	Riadenie dodávateľov.....	24
8.4	Ponuka a dopyt.....	25
8.4.1	Rozpočtovanie a účtovanie služieb	25
8.4.2	Riadenie dopytu.....	25
8.4.3	Riadenie kapacity	25
8.5	Návrh, vybudovanie a prechod služby	25
8.5.1	Riadenie zmien.....	25
8.5.2	Návrh a prechod služby.....	26
8.5.3	Riadenie vydaní a nasadenia	27
8.6	Riešenie a plnenie	27
8.6.1	Riadenie incidentov	27
8.6.2	Riadenie servisných požiadaviek	28
8.6.3	Riadenie problémov.....	28

8.7	Zabezpečenie služby.....	28
8.7.1	Riadenie dostupnosti služby	28
8.7.2	Riadenie kontinuity služby.....	29
8.7.3	Riadenie informačnej bezpečnosti	29
9	Hodnotenie výkonnosti	30
9.1	Monitorovanie, meranie, analýza a hodnotenie	30
9.2	Interný audit.....	30
9.3	Preskúmanie vedením.....	31
9.4	Hlásenie služieb	31
10	Zlepšovanie	32
10.1	Nezhody a nápravné opatrenia	32
10.2	Neustále zlepšovanie	32
Literatúra	33

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 oblasti spoločného záujmu. Na práci sa zúčastňujú aj ostatné medzinárodné vládne a mimovládne organizácie v spojení s ISO a IEC. V oblasti informačných technológií ISO a IEC zriadili spoločnú technickú komisiu ISO/IEC JTC 1.

Postupy využité na vytvorenie tohto dokumentu a určené na jeho ďalšie udržiavanie, sú opísané v smerniciach ISO/IEC, časť 1. Najmä treba poznamenať, že pre rôzne typy dokumentov sú potrebné rozličné kritériá na schvaľovanie. Tento dokument bol vypracovaný v súlade s redakčnými pravidlami smerníc ISO/IEC, časť 2 (pozri www.iso.org/directives).

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. Podrobnosti akýchkoľvek patentových práv identifikované počas vývoja dokumentu budú uvedené v úvode a/alebo na ISO zozname vymenovaných patentov (pozri www.iso.org/patents).

Žiadne obchodné meno použité v tomto dokumente nie je informáciou, ktorá by zvyhodňovala používateľa a nepredstavuje odporúčanie.

Na vysvetlenie dôležitosti špecifických termínov ISO a výrazov týkajúcich sa posudzovania zhody, ako aj informácií o zachovávaní princípov dobrovoľnosti ISO a WTO v Technických Bariérach Obchodovania (TBT), pozri www.iso.org/iso/foreword.html.

Tento dokument bol pripravený technickou komisiou ISO/IEC JTC 1 *Informačné technológie*, subkomisia SC 40 *Riadenie služieb IT a governancia IT*.

Toto tretie vydanie ruší a nahrádza druhé vydanie (ISO/IEC 20000-1: 2011), ktoré sa technicky revidovalo.

Hlavné zmeny v porovnaní s predchádzajúcim vydaním sú tieto:

- a) Reštrukturalizácia do štruktúry používanej pre všetky normy systému manažérstva z prílohy SL konsolidovaného dodatku ISO k smerniciam ISO/IEC časť 1. Zaviedli sa tak nové spoločné požiadavky na kontext organizácie, plánovanie na dosiahnutie cieľov a kroky na riešenie rizík a príležitostí. Existuje niekoľko spoločných požiadaviek, ktoré aktualizovali predchádzajúce požiadavky, napríklad zdokumentované informácie, zdroje, kompetencie a povedomie.
- b) Berúc do úvahy rastúce trendy v riadení služieb, vrátane tém, ako je komoditizácia služieb, riadenie viacerých dodávateľov interným alebo externým integrátorom služieb a potreba určiť hodnotu služieb pre zákazníkov.
- c) Odstránili sa niektoré detaily, aby sa sústredili na to, čo sa má robiť, pričom sa ponecháva slobova organizáciám ako splniť požiadavky.
- d) Zahrnuté nové požiadavky, ako napríklad pridanie požiadaviek na riadenie znalostí a plánovanie služieb.
- e) Oddelené klauzuly, ktoré boli predtým kombinované pre správu nehôd, správu požiadaviek na služby, správu kontinuity služieb, správu dostupnosti služieb, správu úrovne služieb, správu kapacítov služieb, správu kapacity, správu dopytu.
- f) Premenené „Riadenie procesov prevádzkovaných inými stranami“ na „Riadenie strán zapojených do životného cyklu služby“ a aktualizovala požiadavky tak, aby obsahovali aj služby a komponenty služby ako aj procesy. Objasnené, že organizácia nemôže preukázať zhodu s požiadavkami normy, ak sa na poskytovanie alebo prevádzkovanie všetkých služieb, komponentov služby alebo procesov v rámci rozsahu systému riadenia služieb (SMS) používajú iné strany.
- g) Rozdelená kapitola 3 (Termíny a definície) na články termíny systému riadenia a termíny riadenia služieb. Veľa zmien definícií. Medzi kľúčové zmeny patrí:
 - 1) pre prílohu SL boli pridané niektoré nové výrazy, napr. „cieľ“, „politika“ a niektoré boli pridané špeciálne pre správu služieb, napr. „aktívum“, „používateľ“;

- 2) termín „poskytovateľ služieb“ bol nahradený termínom „organizácia“, aby zodpovedal spoločnému textu prílohy SL;
 - 3) termín „interná skupina“ bol nahradený výrazom „interný dodávateľ“ a termín „dodávateľ“ bol nahradený termínom „externý dodávateľ“;
 - 4) definícia „informačnej bezpečnosti“ bola zosúladená s ISO/IEC 27000. Následne sa termín „dostupnosť“ nahradil pojmom „dostupnosť služby“, aby sa odlíšil od termínu „dostupnosť“, ktorý sa teraz používa v revidovanej definícii „informačná bezpečnosť“.
- h) Minimalizovali sa požadované zdokumentované informácie a ponechali sa iba kľúčové dokumenty, ako je plán riadenia služieb. Medzi ďalšie zdokumentované zmeny informácií patria:
- 1) odstránená požiadavka na zdokumentovaný kapacitný plán a nahradená požiadavkou na plánovanie kapacity;
 - 2) odstránená požiadavka na zdokumentovaný plán dostupnosti a nahradená požiadavkou na zdokumentovanie požiadaviek a cieľov dostupnosti služby;
 - 3) odstránená požiadavka na databázu riadenia konfigurácie a nahradená požiadavkami na konfiguračné informácie;
 - 4) odstránená požiadavka na politiku uvoľňovania a nahradená požiadavkou na definovanie typov a frekvencie vydávania;
 - 5) odstránená požiadavka na politiku neustáleho zlepšovania a nahradená požiadavkou na stanovenie hodnotiacich kritérií pre príležitosti na zlepšenie.
- i) Aktualizované a prečíslované obrázky 2 a 3 na obrázky 1 a 2. Odstránený obrázok 1 a odkazy na Plánuj-Urob-Kontroluj-Konaj (Cyklus PDCA), pretože tento sa osobitne nepoužíva v prílohe SL, pretože s normami systému riadenia je možné použiť veľa metód zlepšovania.
- j) Presunuli sa detailné požiadavky na podávanie správ z kapitoly o hlásení služieb do ustanovení častí, kde sa správy pravdepodobne budú vytvárať.

Zoznam všetkých častí súboru ISO/IEC 20000 možno nájsť na webovej stránke ISO.

Akákoľvek spätná väzba alebo otázky týkajúce sa tohto dokumentu by mali byť adresované národnému normalizačnému orgánu používateľa. Kompletný zoznam týchto orgánov možno nájsť stránke: www.iso.org/members.html.

Úvod

Tento dokument bol vypracovaný s cieľom špecifikovať požiadavky na zavedenie, implementáciu, údržbu a neustále zlepšovanie systému riadenia služieb (SMS). SMS podporuje správu životného cyklu služby, vrátane plánovania, návrhu, prechodu, poskytovania a zlepšovania služieb, ktoré zodpovedajú dohodnutým požiadavkám a sú prínosom pre zákazníkov, používateľov a organizáciu poskytujúcu služby.

Prijatie SMS je pre organizáciu strategickým rozhodnutím a je ovplyvnené cieľmi organizácie, riadiacim orgánom, ostatnými stranami zapojenými do životného cyklu služby a potrebou efektívnych a odolných služieb.

Implementácia a prevádzka SMS poskytuje nepretržitý prehľad, kontrolu nad službami a neustále zlepšovanie, čo vedie k vyššej účinnosti a efektívnosti. Vylepšenie správy služieb sa týka SMS a služieb.

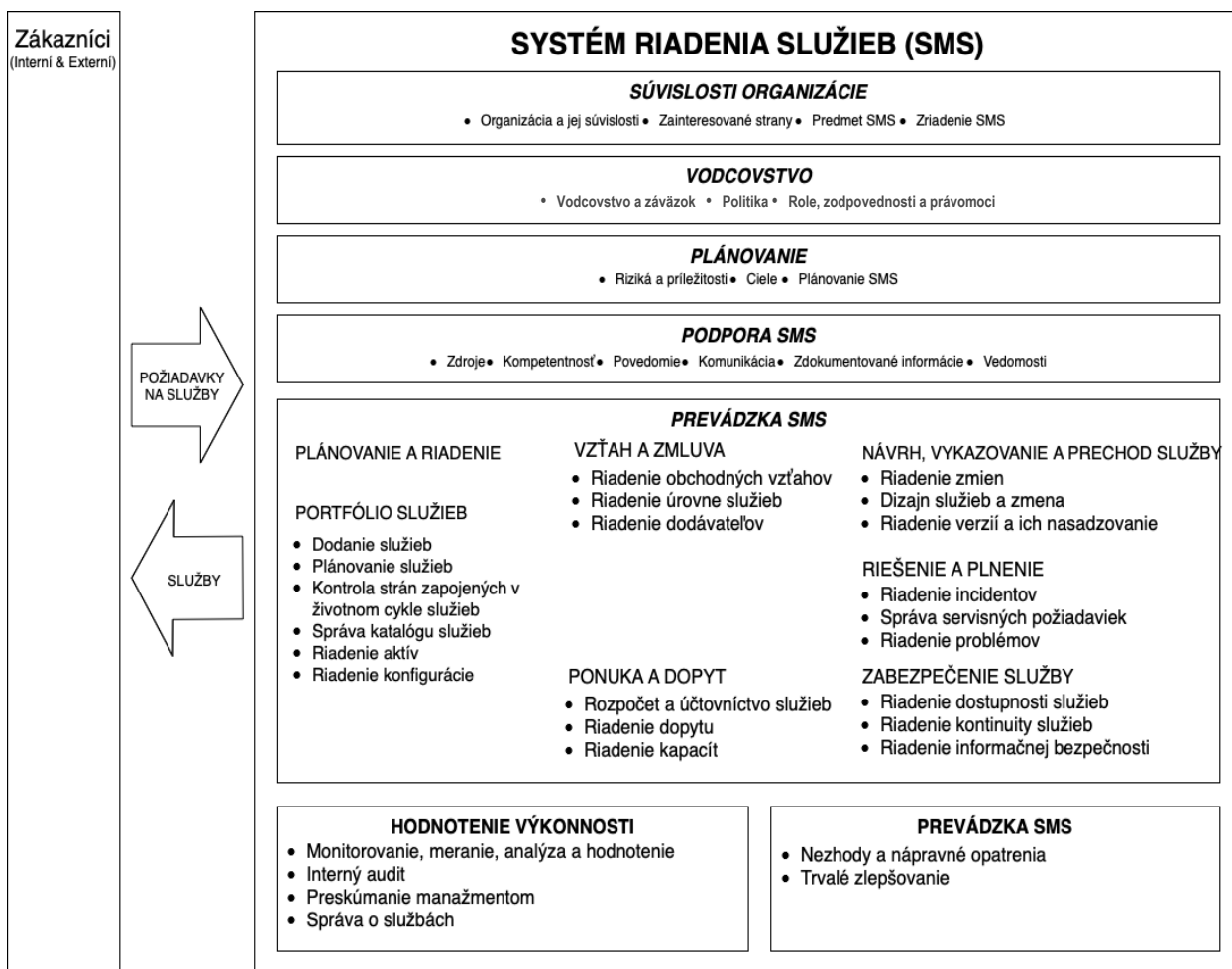
Tento dokument je zámerne nezávislý od konkrétneho usmernenia. Organizácia môže využiť kombináciu všeobecne akceptovaných rámcov a vlastných skúseností. Požiadavky uvedené v tomto dokumente sa zhodujú s bežne používanými metodikami zlepšovania. Na podporu SMS možno použiť príslušné nástroje na správu služieb.

ISO/IEC 20000-2 poskytuje návod na aplikáciu systémov riadenia služieb vrátane príkladov toho, ako splniť požiadavky uvedené v tomto dokumente. ISO/IEC 20000-10 poskytuje informácie o všetkých častiach radu ISO/IEC 20000, výhodách, nesprávnom vnímaní a ďalších súvisiacich normách. ISO/IEC 20000-10 uvádza termíny a definície obsiahnuté v tomto dokumente okrem termínov, ktoré sa v tomto dokumente nepoužívajú, ale ktoré sa používajú v iných častiach série ISO/IEC 20000.

Štruktúra kapitol (t.j. postupnosť kapitol), pojmy v bode 3.1 a mnohé z požiadaviek sú prevzaté z prílohy SL ku konsolidovanému doplnku ISO k smerniciam ISO/IEC časť 1, známej ako spoločná štruktúra na vysokej úrovni (HLS) pre normy systému riadenia. Prijatie HLS umožňuje organizácii zosúladiť alebo integrovať viac štandardov systému riadenia. Napríklad SMS môže byť integrovaný so systémom riadenia kvality založeným na ISO 9001 alebo systémom riadenia bezpečnosti informácií podľa ISO/IEC 27001.

Obrázok 1 zobrazuje SMS znázorňujúcu doložkový obsah tohto dokumentu. Nepredstavuje štruktúrnú hierarchiu, postupnosť alebo úrovne autorít. V tomto dokumente sa nevyžaduje, aby sa jeho štruktúra mohla aplikovať na SMS organizácie. Nie je potrebné, aby výrazy používané organizáciou boli nahradené výrazmi použitými v tomto dokumente. Organizácie sa môžu rozhodnúť používať výrazy, ktoré vyhovujú ich operáciám.

Štruktúra doložiek má skôr poskytnúť koherentnú prezentáciu požiadaviek ako model dokumentácie politik, cieľov a procesov organizácie. Každá organizácia si môže zvoliť, ako spojí požiadavky do procesov. Vzťah medzi každou organizáciou a jej zákazníkmi, používateľmi a inými zainteresovanými stranami ovplyvňuje spôsob implementácie procesov. SMS navrhnutá organizáciou však nemôže vylúčiť žiadnu z požiadaviek uvedených v tomto dokumente.



Obrázok 1 – Systém riadenia služieb

1 Predmet normy

1.1 Všeobecne

Tento dokument definuje požiadavky pre organizáciu na zriaďovanie, implementáciu, údržbu a neustále zlepšovanie systému manažérstva služieb (SMS). Požiadavky definované v tomto dokumente zahŕňajú plánovanie, návrh, prechod, dodávku a zlepšovanie služieb, tak aby prinášali hodnotu na splnenie požiadaviek na služby. Tento dokument môže používať:

- a) zákazník hľadajúci služby a požadujúci záruky, týkajúce sa kvality týchto služieb;
- b) zákazník, ktorý požaduje konzistentný prístup k životnému cyklu služby od všetkých poskytovateľov služieb vrátane dodávateľov v dodávateľskom reťazci;
- c) organizácia, ktorá preukáže svoje schopnosti v oblasti plánovania, návrhu, prechodu, dodávania a zlepšovania služieb;
- d) organizácia na monitorovanie, meranie a posudzovanie svojho SMS a služieb;
- e) organizácia na zlepšenie plánovania, navrhovania, prechodu, dodávania a zlepšovania služieb vďaka efektívnej implementácii a prevádzke SMS;
- f) organizácia alebo iná strana vykonávajúca posudzovanie zhody s požiadavkami uvedenými v tomto dokumente;
- g) poskytovateľ školení alebo rád v oblasti riadenia služieb.

Pojem „služba“ používaný v tomto dokumente sa vzťahuje na službu alebo služby v rámci SMS. Pojem „organizácia“, ako sa používa v tomto dokumente sa vzťahuje na organizáciu v rámci SMS, ktorá riadi a dodáva služby zákazníkom. Organizácia v rozsahu SMS môže byť súčasťou väčšej organizácie, napríklad oddelenia veľkej korporácie. Organizácia alebo časť organizácie, ktorá riadi a dodáva službu alebo služby interným alebo externým zákazníkom, môže byť tiež známa ako poskytovateľ služieb. Akékoľvek použitie výrazov „služba“ alebo „organizácia“ s iným zámerom je v tomto dokumente jasne rozlíšené.

1.2 Platnosť

Všetky požiadavky definované v tomto dokumente sú použiteľné pre všetkých poskytovateľov služieb bez rozdielu typu, veľkosti a povahy poskytovaných služieb. Ak poskytovateľ služieb vyhlasuje súlad s týmto dokumentom, nezávisle od typu organizácie poskytovateľa služieb, nie je prípustné vylúčenie žiadnych požiadaviek uvedených v kapitolách 4 až 10.

Súlad s požiadavkami uvedenými v tomto dokumente môže organizácia preukázať len dôkazmi o splnení týchto požiadaviek.

Samotná organizácia preukazuje súlad s ustanoveniami kapitol 4 a 5. Organizáciu však môžu podporovať ďalšie strany. Iná strana môže napríklad vykonávať interné audity v mene organizácie alebo podporovať prípravu SMS.

Alternatívne môže organizácia preukázať zachovanie zodpovednosti za požiadavky špecifikované v tomto dokumente a preukázanie kontroly, ak sú do plnenia požiadaviek uvedených v článkoch 6 až 10 zapojené ďalšie strany (pozri 8.2.3). Organizácia môže napríklad preukázať dôkazy o kontrolách pre inú stranu, ktorá poskytuje komponenty služieb infraštruktúry alebo prevádzkuje servisný pult vrátane procesu riadenia incidentov.

Organizácia nemôže preukázať zhodu s požiadavkami špecifikovanými v tomto dokumente, ak sa na poskytovanie alebo prevádzkovanie všetkých služieb, komponentov služieb alebo procesov v rámci SMS využívajú iné strany.

Predmetom tohto dokumentu nie je špecifikácia produktu alebo nástroja. Tento dokument však môže byť použitý ako pomôcka pri vývoji alebo získavaní produktov, alebo nástrojov, ktoré podporujú prevádzku SMS.

2 Normatívne odkazy

Tento dokument neobsahuje žiadne normatívne odkazy.

koniec náhľadu – text ďalej pokračuje v platenej verzii STN