

INFOTEHNOLOOGIA

Teenusehaldus

**Osa 3: Juhised standardi ISO/IEC 20000-1 käsitusala
määramise ja kohaldatavuse kohta**

Information technology

Service management

**Part 3: Guidance on scope definition and applicability of
ISO/IEC 20000-1
(ISO/IEC 20000-3:2019, identical)**

EESTI STANDARDI EESSÕNA

See Eesti standard on

- rahvusvahelise standardi ISO/IEC 20000-3:2019 ingliskeelse teksti sisu poolest identne tõlge eesti keelde ja sellel on sama staatus mis ümbertrüki meetodil vastu võetud originaalversioonil. Tõlgenduserimeelsuste korral tuleb lähtuda ametlikes keeltes avaldatud tekstidest;
- jõustunud Eesti standardina inglise keeles veebruaris 2024;
- eesti keeles avaldatud sellekohase teate ilmumisega EVS Teataja 2024. aasta veebruarikuu numbris.

Standardi tõlke koostamise ettepaneku on esitanud tehniline komitee EVS/TK 04 „Infotehnoloogia“, standardi tõlkimist on korraldanud Eesti Standardimis- ja Akrediteerimiskeskus ning rahastanud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium.

Standardi on tõlkinud TepInfo OÜ, standardi on heaks kiitnud EVS/TK 04.

See standard on rahvusvahelise standardi ISO/IEC 20000-3:2019 eestikeelne [et] versioon. Teksti tõlke on avaldanud Eesti Standardimis- ja Akrediteerimiskeskus ning sellel on sama staatus ametlike keelte versioonidega.

This standard is the Estonian [et] version of the International Standard ISO/IEC 20000-3:2019. It was translated by the Estonian Centre for Standardisation and Accreditation. It has the same status as the official versions.

Tagasisidet standardi sisu kohta on võimalik edastada, kasutades EVS-i veebilehel asuvat tagasiside vormi või saates e-kirja meiliaadressile standardiosakond@evs.ee.

ICS 35.020; 03.080.99

Standardite reprodutseerimise ja levitamise õigus kuulub Eesti Standardimis- ja Akrediteerimiskeskusele

Andmete paljundamine, taastekitamine, kopeerimine, salvestamine elektroonsesse süsteemi või edastamine ükskõik millises vormis või millisel teel ilma Eesti Standardimis- ja Akrediteerimiskeskuse kirjaliku loata on keelatud.

Kui Teil on küsimusi standardite autoriõiguse kaitse kohta, võtke palun ühendust Eesti Standardimis- ja Akrediteerimiskeskusega: Koduleht www.evs.ee; telefon 605 5050; e-post info@evs.ee

SISUKORD

EESSÕNA.....	IV
SISSEJUHATUS.....	V
1 KÄSITLUSALA.....	1
2 NORMIVIITED	1
3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED.....	1
4 STANDARDIS ISO/IEC 20000-1 SPETSIFITSEERITUD NÕUETE TÄITMINE.....	1
4.1 SMSi struktuur	1
4.2 Vastavuse näitamine.....	2
4.3 Volitused ja kohustused üle teenuse tarneahela	3
5 ISO/IEC 20000-1 KOHALDATAVUS	3
5.1 Kohaldatavuse põhimõtted.....	3
5.1.1 Kohaldatavus	3
5.1.2 Organisatsioon	3
5.1.3 Äriline staatus	4
5.1.4 Käsitlusala.....	4
5.1.5 Nõuded	4
5.1.6 Volitused ja kohustused	4
5.2 SMSiga seotud pooled	4
5.2.1 Tarnijate tüübid.....	4
5.2.2 SMSi ja teenuste täiustused	5
5.2.3 Muude poolte hindamine ja valik.....	5
5.3 Muude poolte ohje.....	6
5.3.1 Muude poolte antavad või käitatavad protsessid, teenused ja teenusekomponendid	6
5.3.2 Vastutus	6
5.3.3 Integratsioon, liidesed ja koordineerimine.....	6
5.3.4 Muude poolte mõõtmise ja hindamise juhtimismeetmete määratlemine	7
5.3.5 Teenuse tarneahela haldus	7
6 SMSI KÄSITLUSALA ÜLDISED PÕHIMÕTTED.....	8
6.1 Sissejuhatus.....	8
6.2 SMSi käsitlusala	8
6.2.1 Käsitlusala määratlemine	8
6.2.2 Käsitlusala määratlemine ja hindamine	9
6.2.3 Käsitlusala piirangud.....	9
6.2.4 Ärilised kaalutlused	9
6.3 Klientide ja organisatsiooni vahelised kokkulepped	9
6.4 Käsitlusala määratluse parameetrid.....	10
6.4.1 Parameetrid SMSi käsitlusala määratlemiseks	10
6.4.2 Muud parameetrid.....	10
6.5 Käsitlusala määratluse kehtivus.....	11
6.6 Käsitlusala muutmine	11
6.7 Teenuse tarneahelad ja SMSi käsitlusala	12
6.7.1 Toetumine teistele pooltele.....	12
6.7.2 Vastavuse tõendamine üle kogu teenuse tarneahela.....	12
6.8 Integreerimine muude haldussüsteemidega.....	12
Lisa A (teatmelisa) Stsenariumipõhised käsitlusala määratlused.....	14
Kirjandus.....	29

EESSÕNA

ISO (International Organization for Standardization) on ülemaailmne rahvuslike standardimisorganisatsioonide (ISO rahvuslike liikmesorganisatsioonide) föderatsioon. Tavaliselt tegelevad rahvusvahelise standardi koostamisega ISO tehnilised komiteed. Kõigil rahvuslikel liikmesorganisatsioonidel, kes on mingi tehnilise komitee pädevusse kuuluvast valdkonnast huvitatud, on õigus selle komitee tegevusest osa võtta. Selles töös osalevad ka ISO-ga seotud rahvusvahelised riiklikud organisatsioonid ning vabaaühendused. Kõigis elektrotehnika standardimist puudutavates küsimustes teeb ISO tihedat koostööd Rahvusvahelise Elektrotehnikakomisjoniga (IEC).

Selle dokumendi väljatöötamiseks kasutatud ja edasiseks haldamiseks mõeldud protseduurid on kirjeldatud ISO/IEC direktiivide 1. osas. Eriti tuleb silmas pidada eri heakskiidukriteeriumeid, mis on eri liiki ISO dokumentide puhul vajalikud. See dokument on kavandatud ISO/IEC direktiivide 2. osas esitatud toimetamisreeglite kohaselt (vt www.iso.org/directives).

Tuleb pöörata tähelepanu võimalusele, et dokumendi mõni osa võib olla patendiõiguse objekt. ISO ja IEC ei vastuta sellis(t)e patendiõigus(t)e väljaselgitamise ega selgumise eest. Dokumendi väljatöötamise jooksul väljaselgitatud või selgunud patendiõiguste üksikasjad on esitatud peatükis „Sissejuhatus“ ja/või ISO-le saadetud patentide deklaratsioonide loetelus (vt www.iso.org/patents) või IEC-le saadetud patentide deklaratsioonide loetelus (vt <https://patents.iec.ch>).

Mis tahes selles dokumendis kasutatud äriiline käibenimi on kasutajate abistamise eesmärgil esitatud teave ja ei kujuta endast toetusavaldust.

Selgitused standardite vabatahtliku kasutuse ja vastavushindamisega seotud ISO eriomaste terminite ja väljendite kohta ning teave selle kohta, kuidas ISO järgib WTO tehniliste kaubandustõkete lepingus sätestatud põhimõtteid, on esitatud järgmisel aadressil: www.iso.org/iso/foreword.html.

Dokumendi on koostanud ühendatud tehnilise komitee ISO/IEC JTC 1 „Information technology“ alamkomitee SC 40 „IT Service Management and IT Governance“.

Teine väljaanne tühistab ja asendab esimest väljaannet (ISO/IEC 20000-3:2012), mis on tehniliselt üle vaadatud.

Peamised muudatused võrreldes eelmise väljaandega on järgmised:

- a) see dokument on ühildatud standardi ISO/IEC 20000-1 kolmanda väljaandega;
- b) lisa A näidisstsenaariume on ajakohastatud, et kajastada kaasaegseid teenusehalduse keskkondi, sealhulgas keerukaid teenuse tarneahelaid.

Standardisarja ISO/IEC 20000 kõikide osade loetelu on leitav ISO veebilehelt.

Igasugune tagasiside või küsimused selle dokumendi kohta tuleks suunata dokumendi kasutaja rahvuslikule standardimisorganisatsioonile. Täielik loetelu nende organisatsioonide kohta on leitav veebilehelt www.iso.org/members.html.

SISSEJUHATUS

See dokument annab juhiseid standardi ISO/IEC 20000-1 käsitusala määratlemise ja kohaldatavuse kohta. See ei lisa mingeid nõudeid standardis ISO/IEC 20000-1 esitatud nõuetele.

Organisatsioonid, olenemata suurusest, tüübist või tegevusvaldkonnast, võivad anda mitmesuguseid teenuseid eri tüüpi sisemistele ja välistele klientidele ning tugineda keerukatele teenuse tarneahelatele.

MÄRKUS Selles dokumendis kasutatud termin „teenuse tarneahel“ viitab viisile, kuidas teenuseid sisemiste ja väliste tarnijate vahel koordineeritakse. Selle eesmärk ei ole piirata selle dokumendi kohaldamist ühegi konkreetse sektori või tööstusharuga.

Teenusehalduse süsteemi (SMS) toimimine võib hõlmata paljusid pooli eri jurisdiktsioonides, riigipiirides ja ajavööndites. SMS peaks sisaldama asjakohaseid juhtimismeetmeid, et hõlbustada kõigi teenuse elutsüklis osalevate poolte koordineerimist.

See dokument on esitatud näidete, juhiste ja soovitude kujul. Seda ei tohiks tsiteerida nii, nagu see oleks nõuete spetsifikatsioon.

See dokument on EVS-i poolt loodud eelvaade

Taotluslikult tühjaks jäetud

1 KÄSITLUSALA

See dokument sisaldab juhiseid standardi ISO/IEC 20000-1 käsitusala määratlemise ja selles standardis spetsifitseeritud nõuetele kohaldatavuse kohta.

See dokument võib aidata kindlaks teha, kas ISO/IEC 20000-1 on organisatsiooni olukorrale kohaldatav. See illustreerib seda, kuidas SMSi käsitusala saab määratleda, olenemata sellest, kas organisatsioonil on kogemusi teiste haldussüsteemide käsitusala määratlemisel.

Selles dokumendis olevad juhised võivad aidata organisatsioonil kavandada ja valmistuda vastavushindamiseks standardi ISO/IEC 20000-1 kohaselt.

Lisa A sisaldab võimalike SMSi käsitusala avalduste näiteid. Toodud näidetes kasutatakse organisatsioonide jaoks mitmeid stsenaariume, mis ulatuvad väga lihtsatest kuni keerukate teenuse tarneahelateni.

Seda dokumenti saavad kasutada nii SMSi rakendamise plaanimise eest vastutavad töötajad kui ka hindajad ja konsultandid. See täiendab standardis ISO/IEC 20000-2 antud SMSi rakendamise juhiseid.

Nõuded SMSi auditit ja sertifitseerimist pakkuvatele asutustele võib leida standardist ISO/IEC 20000-6, mis soovitab kasutada seda dokumenti.

2 NORMIVIITED

Allpool nimetatud dokumentidele on tekstis viidatud selliselt, et nende sisu kujutab endast kas osaliselt või tervenisti selle dokumendi nõudeid. Dateeritud viidete korral kehtib üksnes viidatud väljaanne. Dateerimata viidete korral kehtib viidatud dokumendi uusim väljaanne koos võimalike muudatustega.

ISO/IEC 20000-10. Information technology — Service management — Part 10: Concepts and vocabulary

3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

Dokumendi rakendamisel kasutatakse standardis ISO/IEC 20000-10 esitatud termineid ja määratlusi.

ISO ja IEC hoiavad alal standardimisel kasutamiseks olevaid terminoloogiaandmebaase järgmistel aadressidel:

- IEC Electropedia: kättesaadav veebilehelt <http://www.electropedia.org/>;
- ISO veebipõhine lugemisplatvorm: kättesaadav veebilehelt <http://www.iso.org/obp>.

4 STANDARDIS ISO/IEC 20000-1 SPETSIFITSEERITUD NÕUETE TÄITMINE

4.1 SMSi struktuur

Joonis 1 illustreerib SMSi, näidates standardi ISO/IEC 20000-1 jaotiste sisu. See ei esita struktuurset hierarhiat, järjestust ega õiguste tasemeid. Joonis näitab, et standardi ISO/IEC 20000-1:2018 peatüki 8 „Teenusehalduse süsteemi käitus“ nõuded on jagatud jaotisteks, et kajastada teenuse elutsüklit. Jaotistele viidatakse tavaliselt kui teenusehalduse protsessidele. Organisatsioonid saavad teenusehalduse protsesse ja protsesside vahelisi seoseid eri viisidel rakendada. Iga organisatsiooni ja selle klientide, kasutajate ja muude poolte vahelised suhted mõjutavad seda, kuidas teenusehalduse protsesse rakendatakse.