Avaldatud eesti keeles: jaanuar 2008
Jõustunud Eesti standardina: jaanuar 2008

See dokument on EVS-i poolt loodud eelvaade

INFOTEHNOLOOGIA
Teenusehaldus
Osa 1: Spetsifikatsioon

Information technology
Service management
Part 1: Specification

EESTI STANDARDIKESKUS
ESTONIAN CENTRE FOR STANDARDISATION

EESTI STANDARDI EESSÕNA

See Eesti standard on

— rahvusvahelise standardi ISO/IEC 20000-1:2005 ingliskeelse teksti sisu poolest identne tõlge eesti keelde. Tõlgenduserimeelsuste korral tuleb lähtuda ametlikes keeltes avaldatud tekstidest.

— jõustunud Eesti standardina sellekohase teate avaldamisega EVS Teataja 2008. aasta jaanuarikuu numbris.

Standardi on heaks kiitnud ja vastuvõtmiseks esitanud tehniline komitee EVS/TK 4 „Infotehnoloogia“.

Standardi tõlkimist on korraldanud Eesti Standardikeskus ning rahastanud Majandus- ja Kommunikatsiooni-ministeerium.

See standard on rahvusvahelise standardi ISO/IEC 20000-1:2005 eestikeelne [et] versioon. Teksti tõlke on avaldanud Eesti standardikeskus ja sellel on sama staatus ametlike keelte versioonidega.

This standard is the Estonian [et] version of the International standard ISO/IEC 20000-1:2005. It has been translated by the Estonian Centre for Standardisation. It has the same status as the official versions.

See dokument on EVS-i poolt loodud eelvaade

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 Infotehnoloogia üldküsimused. 03.080.99 Muud teenused
Võtmesõnad: infotehnoloogia teenus, kvaliteet, ohjeprotsess, teenuse haldus
Hinnagrupp M

Standardite reprodutseerimise ja levitamise õigus kuulub Eesti Standardikeskusele

Andmete paljundamine, taastekitamine, kopeerimine, salvestamine elektroonilisse süsteemi või edastamine ükskõik millises vormis või millisel teel ilma Eesti Standardikeskuse kirjaliku loata on keelatud.

Kui Teil on küsimusi standardite autorikaitse kohta, võtke palun ühendust Eesti Standardikeskusega:
Aru 10, Tallinn 10317 Eesti; www.evs.ee; telefon 605 5050; e-post: info@evs.ee

SISUKORD

EESSÕNA 2
SISSEJUHATUS 3

1 KÄSITLUSALA 4

2 TERMINID JA MÄÄRATLUSED 5

3 NÕUDED HALDUSSÜSTEEMILE 7
3.1 Juhtkonna kohustused 7
3.2 Dokumenteerimisnõuded 8
3.3 Pädevus, teadlikkus ja koolitus 8

4 TEENUSTE HALDUSE PLAANIMINE JA TEOSTAMINE 9
4.1 Plaani teenuste haldus (Plaanimine) 9
4.2 Evita teenuste haldus ning taga teenused (Tee) 10
4.3 Seire, mõõtmine ja läbivaatus (Kontroll) 11
4.4 Pidev täiustamine (Tegutsemine) 11
4.4.1 Poliitika 11
4.4.2 Täiustuste haldus 11
4.4.3 Tegevused 12

5 UUTE VÕI MUUTUNUD TEENUSTE PLAANIMINE JA EVITAMINE 12

6 TEENUSTE TARNEPROTSESSID 13
6.1 Teenustaseme haldus 13
6.2 Teenuse aruandlus 14
6.3 Teenuste talitluspidevuse ja käideldavuse haldus 14
6.4 IT-teenuste eelarvestamine ja arvestus 15

7 SUHTEKORRALDUSE PROTSESSID 17
7.1 Üldist 17
7.2 Ärisuhete haldus 17
7.3 Tarnijate haldus 18

8 LAHENDUSPROTSESSID 19
8.1 Taust 19
8.2 Intsidendihaldus 19
8.3 Probleemihaldus 19

9 OHJEPROTSESSID 20
9.1 Konfiguratsioonihaldus 20
9.2 Muudatusehaldus 21

10 RELIISIPROTSESS 22
10.1 Reliisihalduse protsess 22

Kasutatud kirjandus 23

See dokument on EVS-i poolt loodud eelvaade

EESSÕNA

ISO (Rahvusvaheline Standardiorganisatsioon) ja IEC (Rahvusvaheline Elektrotehnikakomisjon) moodustavad ülemaailmse standardimise spetsialiseeritud süsteemi. ISO või IEC rahvuslikud liikmesorganisatsioonid osalevad rahvusvaheliste standardite väljatöötamises tehniliste komiteede kaudu, mis on rajatud vastava organisatsiooni poolt käsitlema tehnilise tegevuse eri valdkondi. ISO ja IEC tehnilised kommiteed teevad koostööd vastastikuselt huvipakkuvatel aladel. Sellest tööst võtavad osa koos ISO ja IEC-ga ka teised rahvusvahelised, riiklikud ja mitteriiklikud organisatsioonid. ISO ja IEC on infotehnoloogia valdkonnas rajanud ühise tehnilise komitee ISO/IEC JTC 1.

Rahvusvahelised standardid kavandatakse vastavalt reeglitele, mis on esitatud ISO/IEC direktiivide 2. osas.

Ühise tehnilise komitee peaülesanne on rahvusvaheliste standardite ettevalmistamine. Rahvusvaheliste standardite kavad, mis on ühise tehnilise komitee poolt vastu võetud, saadetakse rahvuslikele liikmesorganisatsioonidele seisukohavõtuks. Rahvusvahelise standardina avaldamine nõuab hääletanud rahvuslikest liikmesorganisatsioonidest vähemalt 75 % heakskiitu.

Tähelepanu tuleb pöörata võimalusele, et mõned selle dokumendi osad võivad alluda patendiõigustele. ISO ja IEC ei vastuta üksikute või kõigi selliste patendiõiguste tuvastamise eest.

ISO/IEC 20000-1 koostas BSI (kui BS 15000-1) ning selle võttis vastu spetsiaalse "kiirmenetlusega", ühine tehniline komitee ISO/IEC JTC 1, *Infotehnoloogia*, paralleelselt ISO ja IEC rahvuslike liikmesorganisatsioonide heakskiiduga.

ISO/IEC 20000 koosneb järgnevatest osadest, mis alluvad üldisele pealkirjale *Infotehnoloogia – Teenuste haldus*:

- Osa 1: Spetsifikatsioon
- Osa 2: Praktiline tegevusjuhend

See dokument on EVS-i poolt loodud eelvaade

SISSEJUHATUS

See osa standardist ISO/IEC 20000 propageerib integreeritud protsessikeskse lähenemisviisi kasutamist selleks, et tulemuslikult tarnida hallatud teenuseid, mis vastavad ettevõtte ja kliendi nõuetele. Tulemuslikuks toimimiseks peab organisatsioon määratlema ja haldama paljusi seotud tegevusi. Protsessiks võib pidada tegevust, mis kasutab ressursse ning mida tuleb hallata, et võimaldada sisendite muutmist väljunditeks. Sageli on ühe protsessi väljund teise protsessi sisend.

Teenuste halduse protsesside koordineeritud integratsioon ja rakendamine pakuvad jätkuvat kontrolli, suuremat tõhusust ja võimalusi pidevaks arenguks. Nende tegevuste ja protsesside teostamine vajab inimesi kasutajatoes, teenuste toes, teenuste tarnes ja halduse meeskondi, mis oleksid hästi juhitud ja omavahel koordineeritud. Protsesside tulemuslikkuse ja tõhususe tagamiseks on vajalikud ka sobivad töövahendid.

Eeldatakse, et ISO/IEC 20000 selle osa sätete teostamine usaldatakse sobiva kvalifikatsiooniga ja pädevatele inimestele.

Rahvusvaheline standard ei sea eesmärgiks kirjeldada kõiki lepinguks vajalikke sätteid. Rahvusvaheliste standardite kasutajad on vastutavad standardite korrektse rakendamise eest.

Vastavus rahvusvahelise standardiga ei taga immuunsust seaduslike kohustuste ees.

See dokument on EVS-i poolt loodud eelvaade

INFOTEHNOLOOGIA
Teenuste haldus. Osa 1: Spetsifikatsioon

Information technology
Service management. Part 1: Specification

See dokument on EVS-i pooltoodud eelvaade

1 KÄSITLUSALA

See osa ISO/IEC 20000 standardist määratleb teenuseosutajatele esitatud nõuded kliendile vastuvõetava kvaliteediga hallatud teenuste tarnimiseks oma klientidele.

Seda võivad kasutada

a) ettevõtted, mis koostavad pakkumiskutse teenuste tellimiseks;

b) ettevõtted, mis vajavad ühilduvat lähenemisviisi kõigis tarneahelas asuvatelt teenuseosutajatelt;

c) teenuseosutajad, et võrdlevalt analüüsida oma IT-teenuste haldust;

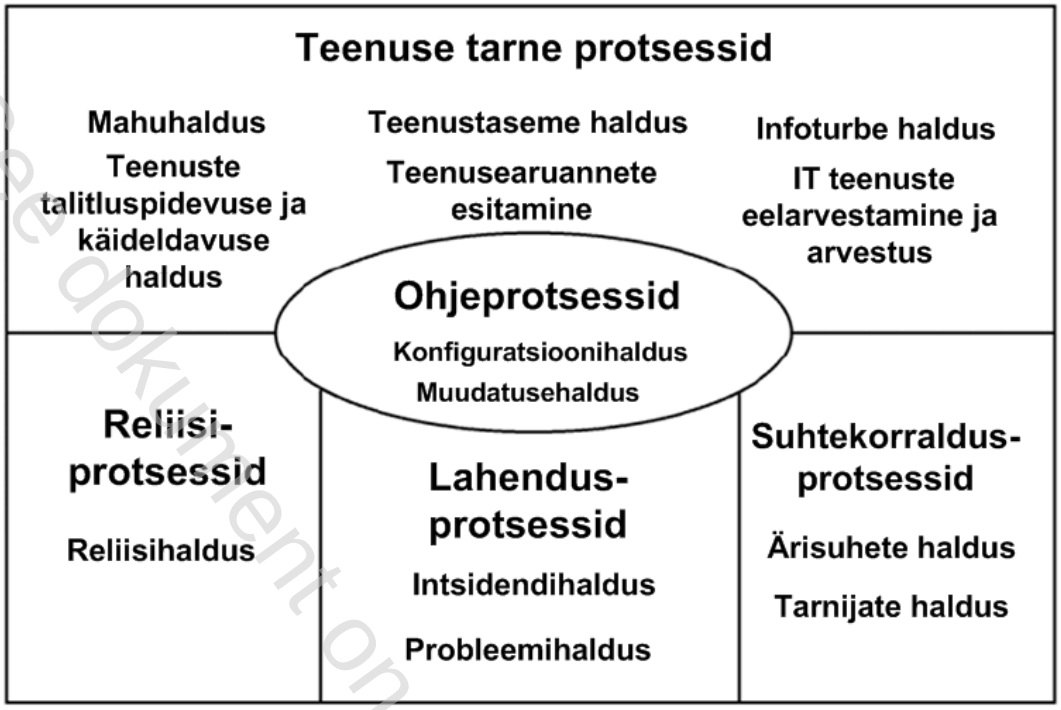
d) ettevõtted iseseisvaks hindamiseks;

e) organisatsioon, millel on vaja demonstreerida suutlikkust pakkuda kliendi nõuetele vastavaid teenuseid; ja

f) organisatsioon, mille eesmärk on teenust parandada läbi protsesside tulemusliku rakendamise, teenuse seire ja teenuste kvaliteedi juhtimise.

See osa ISO/IEC 20000 standardist määratleb lähedaselt seotud teenuste halduse protsessid, nagu on näidatud joonisel 1.

Protsessidevahelised suhted sõltuvad organisatsioonisisesest rakendamisest ning on üldiseks modelleerimiseks liiga keerulised ning seega ei ole nad sellel joonisel esitatud.



Joonis 1 – Teenuste halduse protsessid

ISO/IEC 20000 selles osas sisalduvate eesmärkide ja meetmete nimekiri ei ole ammendav ja organisatsioon peab arvesse võtma, et oma kindlate ärivajaduste rahuldamiseks võib vaja minna täiendavaid eesmärke ja meetmeid. Teenuseosutaja ja ettevõtte vahelise ärisuhte iseloom määratleb, kuidas evitatakse ISO/IEC 20000 selle osa nõudeid, nii et nad vastaksid üldisele eesmärgile.

Protsessipõhise standardina ei ole ISO/IEC 20000 selle osa eesmärk toote hindamine. Siiski, organisatsioonid, mis töötavad välja teenuste halduse vahendeid, tooteid ja süsteeme, võivad kasutada nii ISO/IEC 20000 seda osa kui tegevusjuhendit, et aidata endal välja arendada töövahendeid, tooteid ja süsteeme, mis toetavad parima tava kohaseid teenuse halduse protsesse.

2 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

Selles dokumendis kehtivad järgnevad terminid ja määratlused.

2.1
käideldavus (*availability*)
komponendi või teenuse võime täita nõutud funktsiooni ettemääratud hetkel või määratud perioodil

> Märkus. Käideldavus on tavaliselt teenuse tarbijale tegelikult kättesaadavuse aja ja kokkulepitud teenuseaja suhe.

See dokument on EVS-i poolt loodud eelvaade