

INFOTEHNOLOOGIA

Teenusehaldus

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

Information technology

Service management

**Part 3: Guidance on scope definition and applicability of
ISO/IEC 20000-1
(ISO/IEC 20000-3:2012)**

EESTI STANDARDI EESSÕNA

See Eesti standard on

- rahvusvahelise standardi ISO/IEC 20000-3:2012 ingliskeelse teksti sisu poolest identne tõlge eesti keelde. Tõlgenduserimeelsuste korral tuleb lähtuda ametlikes keeltes avaldatud tekstidest;
- jõustunud Eesti standardina inglise keeles märtsis 2013;
- eesti keeles avaldatud sellekohase teate ilmumisega EVS Teataja 2013. aasta juulikuu numbris.

Standardi on tõlkinud Tepinfo OÜ, standardi tõlke on heaks kiitnud tehniline komitee EVS/TK 4 „Infotehnoloogia“.

Standardi tõlke koostamise ettepaneku on esitanud EVS/TK 4, standardi tõlkimist on korraldanud Eesti Standardikeskus ning rahastanud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium.

See standard on rahvusvahelise standardi ISO/IEC 20000-3:2012 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 20000-3:2012. It has been translated by the Estonian Centre for Standardisation. 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 03.080.99 Muud teenused; 35.020 Infotehnoloogia üldküsimused

Võtmesõnad: infotehnoloogia, teenused, teenuste haldus

Hinnagrupp N

Standardite reprodutseerimise ja levitamise õigus kuulub Eesti Standardikeskusele

Andmete paljundamine, taastekitamine, kopeerimine, salvestamine elektroonsesse 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, 10317 Tallinn, Eesti; 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 STANDARDI ISO/IEC 20000-1 SPETSIFITSEERITUD NÕUETE TÄITMINE.....	1
5 STANDARDI ISO/IEC 20000-1 RAKENDATAVUS.....	1
5.1 Kes võib kasutada standardit ISO/IEC 20000-1?.....	1
5.2 Muude osapoolte käigushoitud protsesside valitsemine	2
5.3 Teenuste tarnimiseks kasutatava tehnoloogia ulatus	4
6 SMS-I KÄSITLUSALA ÜLDISED PÕHIMÕTTED.....	4
6.1 Sissejuhatus	4
6.2 SMS-i käsitusala	4
6.3 Klientide ja teenuseosutaja vahelised kokkulepped.....	5
6.4 Käsitusala määratluse parameetrid	5
6.5 Käsitusala määratluse kehtivus	6
6.6 Käsitusala muutmine	6
6.7 Tarneahelad ja SMS-i käsitusala	7
6.8 Teiste haldussüsteemidega integreerimine või kooskõlla viimine.....	7
Lisa A (teatmelisa) Peamised punktid SMS-i käsitusala, kohaldatavuse ja standardile ISO/IEC 20000-1 vastavuse kohta.....	9
Lisa B (teatmelisa) Stsenaariumidel põhinevad käsitusala määratlused	11
Lisa C (teatmelisa) Vastavushindamise liigid	24
Kirjandus.....	25

JOONISED

Joonis B.1 — Stsenaariumid 1 ja 2: suhe tarnijatega.....	11
Joonis B.2 — Stsenaarium 3: peatarnijate ja allhanke tarnijate vaheline suhe.....	12
Joonis B.3 — Stsenaarium 4: käsitusala määratlus	13
Joonis B.4 — Stsenaarium 5: käsitusala määratlus	13
Joonis B.5 — Stsenaarium 6: käsitusala määratlus	15
Joonis B.6 — Stsenaarium 7: käsitusala määratlus	16
Joonis B.7 — Stsenaarium 8: käsitusala määratlus	17
Joonis B.8 — Stsenaarium 8: tehtud ümber näitamaks tarnijat 4 kui osa organisatsioonist V	18
Joonis B.9 — Stsenaarium 9: käsitusala määratlus 9	19
Joonis B.10 — Stsenaarium 10: käsitusala määratlus	20
Joonis B.11 — Stsenaarium 11: Käsitusala määratlus.....	22

EESSÕNA

ISO (Rahvusvaheline Standardimisorganisatsioon) ja IEC (Rahvusvaheline Elektrotehnikakomisjon) moodustavad ülemaailmse standardimise spetsialiseeritud süsteemi. ISO või IEC rahvuslikud liikmesorganisatsioonid osalevad rahvusvaheliste standardite väljatöötamises tehniliste komiteede kaudu, mis on nendes organisatsioonides rajatud käsitlema tehnilise tegevuse eri valdkondi. ISO ja IEC tehnilised komiteed teevad koostööd mõlemale huvipakkuvatel aladel. Selles töös osalevad käsikäes ISO ja IEC-ga ka rahvusvahelised, riiklikud ja valitsusvälised organisatsioonid. Infotehnoloogia valdkonnas on ISO ja IEC rajanud ühendatud tehnilise komitee ISO/IEC JTC 1.

Rahvusvahelised standardid kavandatakse ISO/IEC direktiivide 2. osas esitatud reeglite kohaselt.

Ühendatud tehnilise komitee põhiülesanne on rahvusvaheliste standardite koostamine. Tehnilistes komiteedes vastuvõetud rahvusvahelised standardikavandid saadetakse hääletamiseks rahvuslikele liikmesorganisatsioonidele. Avaldamine rahvusvahelise standardina nõuab, et hääletusel osalenud rahvuslikest liikmesorganisatsioonidest kiidaks selle heaks vähemalt 75 %.

Tuleb pöörata tähelepanu võimalusele, et standardi mõni osa võib olla patendiõiguse subjekt. ISO-t ega IEC-d ei saa pidada vastutavaks sellis(t)e patendiõigus(t)e väljaselgitamise eest.

Standardi ISO/IEC 20000-3:2012 on koostanud ISO/IEC ühendatud tehnilise komitee JTC 1 „Infotehnoloogia“ alamkomitee SC 7 „Tarkvara- ja süsteemitehnika“.

See esimene ISO/IEC 20000-3 redaktsioon tühistab ja asendab tehnilise aruande ISO/IEC TR 20000-3:2009 esimese redaktsiooni, olles selle tehniline uustöötlus, mis on kooskõlla viidud standardiga ISO/IEC 20000-1:2011.

ISO/IEC 20000 koosneb järgnevatest osadest, mis on koondatud pealkirja „Infotehnoloogia – Teenusehaldus“ alla:

- Osa 1: Teenusehalduse süsteemi nõuded
- Osa 2: Teostusjuhis teenusehalduse süsteemide rakendamiseks
- Osa 3: Juhised standardi ISO/IEC 20000-1 käsitusala määratlemise ja kohaldatavuse kohta
- Osa 4: Protsessi etalonmudel [tehniline aruanne]
- Osa 5: Standardi ISO/IEC 20000-1 näitlik evitamispiaan [tehniline aruanne]¹
- Osa 7: Juhised standardi ISO/IEC 20000-1 rakendamiseks pilvandmetöötluses²
- Osa 10: Mõisted ja terminoloogia [tehniline aruanne]²
- Osa 11: Juhised standardi ISO/IEC 20000-1:2012 ja sellega seotud raamistike omavaheliste seoste kohta: ITIL^{®3} [tehniline aruanne]²

1 Läbivaatamisel kui tehnilise aruande teine väljaanne.

2 Väljatöötamisel.

3 ITIL[®] on Riigikantselei (Cabinet Office) registreeritud kaubamärk.

SISSEJUHATUS

Standard ISO/IEC 20000-1 spetsifitseerib teenusehalduse süsteemi (SMS) nõuded. Protsesside käitus konkreetse süsteemi või teenuse keskkonnas toob kaasa spetsiifilised oskuste, tööriistade ja teabe nõuded, isegi kui protsessi atribuudid on ühesugused. Standardis ISO/IEC 20000-1 puuduvad organisatsioonilise struktuuri, organisatsiooni suuruse ja tüübiga seotud nõuded. Standardi ISO/IEC 20000-1 nõuded ei muutu koos organisatsioonilise struktuuri, tehnoloogia või teenusega.

Teenusehalduse protsessid võivad ületada paljusid organisatsioonilisi, õiguslikke ja riigipiire, nagu ka erinevaid ajavööndeid. Teenuseosutajad võivad teenuste tarnimisel kasutada keerulisi tarneahelaid. Teenuseosutajad võivad samuti pakkuda teenuste valikut mitut erinevat tüüpi klientidele, nii sisemistele kui välistele. Keeruline tarneahel võib muuta käsitusala kokkuleppimise ja rakendamise keeruliseks etapiks standardi ISO/IEC 20000-1 kasutamisel teenuseosutaja poolt.

See ISO/IEC 20000 osa on koostatud näidete, juhiste ja soovitude vormis. Seda ei tohiks osundada kui nõuete spetsifikatsiooni. Erilist tähelepanu peaks pöörama sellele, et vastavusdeklaratsioonid ei oleks eksitavad.

1 KÄSITLUSALA

Selles standardi ISO/IEC 20000 osas antakse juhiseid käsitusala määramiseks, kohaldatavuseks ja standardis ISO/IEC 20000-1 spetsifitseeritud nõuetele vastavuse demonstreerimiseks.

Standardi ISO/IEC 20000 selle osa juhised abistavad teenuseosutajat teenuse täiustuste plaanisel ja/või standardi ISO/IEC 20000-1 vastavushindamiseks ettevalmistamisel.

See standardi ISO/IEC 20000 osa aitab kindlaks teha, kas ISO/IEC 20000-1 on rakendatav teenuseosutaja asjaoludele. Ta selgitab, kuidas SMS-i käsitusala võib määratleda, sõltumatult sellest, kas teenuseosutajal on kogemusi teiste haldussüsteemide käsitusala määratlemisel.

On toodud juhised vastavushindamise liikide ja hindamise standardite kohta.

Toodud stsenaariumid ja näited kasutavad mitmeid tavaliselt esinevaid ja praktilisi teenuseosutaja asjaolusid.

See standardi ISO/IEC 20000 osa on kasulik konsultantidele ja hindajatele. See täiendab standardis ISO/IEC 20000-2 toodud juhiseid ISO/IEC 20000-1 rakendamiseks.

2 NORMIVIITED

Alljärgnevalt loetletud dokumendid, mille kohta on standardis esitatud normiviited, on kas tervenisti või osaliselt vajalikud selle standardi rakendamiseks. Dateeritud viidete korral kehtib üksnes viidatud väljaanne. Dateerimata viidete korral kehtib viidatud dokumendi uusim väljaanne koos võimalike muudatustega.

ISO/IEC 20000-1:2011. Information technology — Service management — Part 1: Service management system requirements

3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

Standardi rakendamisel kasutatakse standardis ISO/IEC 20000-1 esitatud termineid ja määratlusi.

4 STANDARDI ISO/IEC 20000-1 SPETSIFITSEERITUD NÕUETE TÄITMINE

Teenuseosutaja peaks arvesse võtma, et vastavuse demonstreerimine on võimalik ainult täites standardi ISO/IEC 20000-1 kõiki nõudeid. Et seda teha, peaks teenuseosutaja näitama, et:

- kõik standardi ISO/IEC 20000-1 protsessid on dokumenteeritud;
- kõik protsessid annavad soovitud tulemusi;
- teenusehalduse väljundid on asjakohased, toetamaks ärivajadusi ja klientide nõudeid;
- SMS-i hallatakse, täitmaks teenuse nõudeid;
- SMS-i ja teenuste pidevaks täiustamiseks rakendatakse „plaanimine-teostus-kontroll-tegutsemine“ (PDCA) meetodikat;
- teenuseosutaja valitseb protsesse, mida hoiavad käigus teised osapooled.

5 STANDARDI ISO/IEC 20000-1 RAKENDATAVUS

5.1 Kes võib kasutada standardit ISO/IEC 20000-1?

Standardi ISO/IEC 20000-1:2011 jaotis 1.2 kirjeldab standardi rakendamist.