

INFOTEHNOLOOGIA
Teenusehaldus
Osa 4: Protsesside etalonmudel

Information technology
Service management
Part 4: Process reference model
(ISO/IEC TR 20000-4:2010)

EESSÕNA TEHNILISE ARUANDE EESTIKEELSELE VÄLJAANDELE

See väljaanne on

- ISO/IEC tehnilise aruande ISO/IEC TR 20000-4:2010 ingliskeelse teksti sisu poolest identne tõlge eesti keelde. Tõlgenduserimeelsuste korral tuleb lähtuda ametlikes keeltes avaldatud tekstidest;
- eesti keeles avaldatud sellekohase teate ilmumisega EVS Teataja 2015. aasta detsembrikuu numbris.

Dokumendi tõlke koostamise ettepaneku on esitanud tehniline komitee EVS/TK 4 „Infotehnoloogia“, dokumendi tõlkimist on korraldanud Eesti Standardikeskus ning rahastanud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium.

Dokumendi on tõlkinud Tepinfo OÜ, dokumendi on heaks kiitnud EVS/TK 4.

See dokument on ISO/IEC tehnilise aruande ISO/IEC TR 20000-4:2010 eestikeelne [et] versioon. Teksti tõlke on avaldanud Eesti Standardikeskus.

This document is the Estonian [et] version of the ISO/IEC Technical Report ISO/IEC TR 20000-4:2010. It has been translated by the Estonian Centre for Standardisation.

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

ICS 03.080.99; 35.020

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 PRMI ÜLEVAADE	1
5 PROTSESSIDE KIRJELDUSED	2
5.1 Üldist.....	2
5.2 Audit.....	3
5.3 IT teenuste eelarvestamine ja arvestus.....	4
5.4 Ärisuhete haldus	4
5.5 Mahuhaldus.....	5
5.6 Muudatusehaldus	5
5.7 Konfiguratsioonihaldus	6
5.8 Inimressursside haldus.....	7
5.9 Täiustamine	7
5.10 Intsidendide ja kasutaja pöördumiste haldus	8
5.11 Informatsioonielementide haldus	9
5.12 Infoturbe haldus.....	10
5.13 Juhtkonnapoolne läbivaatus	10
5.14 Mõõtmine.....	11
5.15 Organisatsiooniline haldus.....	12
5.16 Probleemihaldus.....	13
5.17 Reliisi- ja paigaldamise haldus.....	13
5.18 Riskihaldus	14
5.19 Teenuste talitluspidevuse ja käideldavuse haldus	15
5.20 Teenuste projekteerimine	15
5.21 Teenustaseme haldus	16
5.22 Teenuste planeerimine ja seire	16
5.23 Teenuste aruandlus	17
5.24 Teenuste nõuded	18
5.25 Teenuste üleminek.....	18
5.26 SMSi rajamine ja hooldus	19
5.27 Tarnijate haldus.....	20
Lisa A (teatmelisa) Nõuetele vastavuse deklaratsioon ISO/IEC 15504-2 suhtes.....	21
Kirjandus.....	23
JOONISED	
Joonis 1 — Asjakohaste dokumentide vahelised seosed	V
Joonis 1 — Protsesside etalonmudeli protsessid.....	2

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 %.

Erandolukorras võib ühine tehniline komitee teha ettepaneku avaldada tehniline aruanne, mis on üht liiki järgnevatest:

- 1. liik, kui korduvatele jõupingutustele vaatamata ei õnnestu rahvusvahelise standardi avaldamiseks saavutada nõutavat toetust;
- 2. liik, kui teema on alles tehnilisel arendamisel või kui mingil muul põhjusel on tulevikus, kuid mitte kohe, võimalik kokkulepe rahvusvahelise standardi suhtes;
- 3. liik, kui ühine tehniline komitee on kogunud andmeid, mis on teist liiki kui need, mida tavaliselt rahvusvahelise standardina avaldatakse (näiteks „ajakohane tehniline tase“).

1. ja 2. liiki tehnilised aruanded vaadatakse läbi kolme aasta jooksul avaldamisest ning otsustatakse, kas need on võimalik rahvusvahelisteks standarditeks ümber kujundada. 3. liiki tehnilisi aruandeid ei tule ilmtingimata läbi vaadata enne, kui ollakse seisukohal, et nendes pakutavad andmed ei ole enam kehtivad või kasulikud.

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

ISO/IEC TR 20000-4, mis on 2. liiki tehniline aruanne, on koostanud ISO/IEC ühendatud tehnilise komitee JTC 1 „Infotehnoloogia“ alamkomitee SC 7 „Tarkvara- ja süsteemitehnika“.

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

- Osa 1: Teenusehalduse süsteemi nõuded
- Osa 2: Praktiline tegevusjuhend¹
- Osa 3: Juhised standardi ISO/IEC 20000-1 käsitusala määratlemise ja kohaldatavuse kohta
- Osa 4: Protsesside etalonmudel [tehniline aruanne]
- Osa 5: Standardi ISO/IEC 20000-1 näitlik evitamisplaan [tehniline aruanne]

Protsesside hindamise mudel teenusehalduse jaoks on tulevase osa 8 teema.

¹ EE MÄRKUS Ilmunud on uustöötlus EVS-ISO/IEC 20000-2:2013 „Infotehnoloogia. Teenusehaldus. Osa 2: Teostusjuhis teenusehalduse süsteemide rakendamiseks“.

SISSEJUHATUS

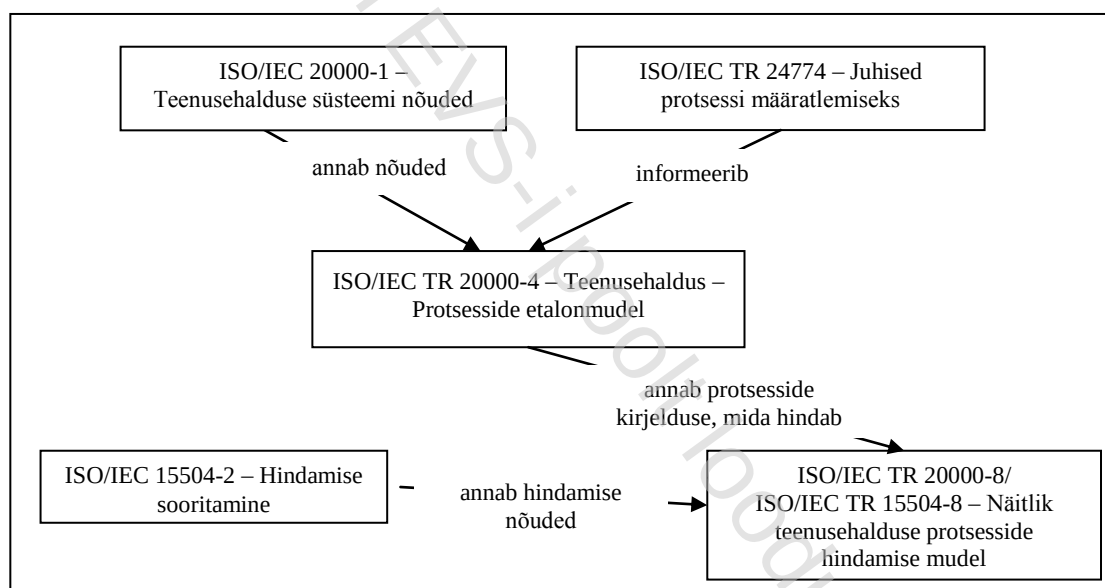
Standardi ISO/IEC 20000 selle osa eesmärk on kaasa aidata protsesside hindamise mudeli (*Process Assessment Model*, PAM) väljatöötamisele, mida kirjeldatakse standardis ISO/IEC TR 15504-8.

ISO/IEC 15504-2 kirjeldab hindamise läbiviimise nõudeid ja protsesside suutvuse hindamise mõõtmise skaalat. ISO/IEC 15504-1 kirjeldab protsesside hindamisel kasutatavaid mõisteid ja terminoloogiat.

See protsesside etalonmudel (*Process Reference Model*, PRM) on teenusehalduse protsesside elementide loogiline esitus. PRMi kasutamine praktilises rakenduses võib nõuda konkreetse keskkonna ja asjaoludega sobitatud lisaelemente.

Selles ISO/IEC 20000 osas spetsifitseeritud PRM kirjeldab abstraktsel tasemel standardist ISO/IEC 20000-1 lähtuvaid protsesse, kaasa arvatud üldise teenusehalduse süsteemi (*Service Management System*, SMS) protsesse. Iga PRMi protsess on kirjeldatud selle eesmärgi ja tulemite mõistetes. PRM ei püüa paigutada protsesse mingisse spetsiifilisse keskkonda ja ei määra eelnevalt kindlaks ISO/IEC 20000-1 nõuete täitmiseks vajalikku suutvuse taset. PRM ei ole ette nähtud kasutamiseks vastavushindamise auditis või protsesside rakendamise juhendina.

ISO/IEC 20000-1, ISO/IEC TR 24774, ISO/IEC TR 20000-4, ISO/IEC 20000-8, ISO/IEC TR 15504-8 ja ISO/IEC 15504-2 vahelised seosed on esitatud joonisel 1.



Joonis 2 — Asjakohaste dokumentide vahelised seosed

Iga organisatsioon võib määratleda täiendavate elementidega protsesse, et sobitada neid organisatsiooni keskkonna ja asjaoludega. Selles ISO/IEC 20000 osas kirjeldatud eesmärgid ja tulemeid tuleb siiski hinnata minimaalselt vajalikeks, et rahuldada ISO/IEC 20000-1 nõudeid. Mõned protsessid katavad organisatsiooni üldisi strateegilisi aspekte. Need protsessid on ära märgitud, et katta kõiki ISO/IEC 20000-1 nõudeid.

PRM ei anna tõendusmaterjali, mida nõuab ISO/IEC 20000-1. PRM ei määratle protsesside vahelisi liideseid.

See ISO/IEC 20000 osa sisaldab IT teenusehalduse PRMi, mille protsesside kirjeldused on esitatud peatükis 5. Lisa A annab selle ISO/IEC 20000 osa vastavusdeklaratsiooni kooskõlas standardiga ISO/IEC 15504-2 „Infotehnoloogia — Protesside hindamine — Osa 2: Hindamise sooritamine“.

See dokument on EVS-i poolt loodud eelvaade

Taotluslikult tühjaks jäetud

1 KÄSITLUSALA

See ISO/IEC 20000 osa määratleb protsesside etalonmudeli, mis sisaldab protsesside komplekti, on määratletud protsesside eesmärkide ja tulemite terminites ning näitab ISO/IEC 20000-1 nõuete katvust.

2 NORMIVIITED

Alljärgnevalt nimetatud dokumendid on 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. Information technology — Service management — Part 1: Service management system requirements

ISO/IEC 15504-1. Information technology — Process assessment — Part 1: Concepts and vocabulary

3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

Dokumendi rakendamisel kasutatakse standardeis ISO/IEC 20000-1 ja ISO/IEC 15504-1 esitatud termineid ja määratlusi.

4 PRMI ÜLEVAADE

See jaotis kirjeldab protsesside etalonmudeli struktuuri haldussüsteemi kontekstis, mis suunab ja juhib teenuseosutajat tarnimaks teenuseid, mis rahuldavad ärivajadusi ja klientide nõudeid.

Joonis 2 toob ära ISO/IEC 20000-1 nõuetest tulenevad protsessid, mis sisalduvad selles infotehnoloogia teenusehalduse PRMIs.