

INFOTEHNOLOOGIA

Teenusehaldus

**Osa 9: Juhised ISO/IEC 20000-1 rakendamiseks
pilvteenustele**

Information technology

Service management

**Part 9: Guidance on the application of ISO/IEC 20000-1
to cloud services**

EESSÕNA TEHNILISE ARUANDE EESTIKEELSELE VÄLJAANDELE

See väljaanne on

- ISO/IEC tehnilise aruande ISO/IEC TR 20000-9:2015 ingliskeelse teksti sisu poolest identne tõlge eesti keelde. Tõlgenduserimeelsuste korral tuleb lähtuda ametlikes keeltes avaldatud tekstidest;
- eesti keeles avaldatud sellekohase teate ilmunisega 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 20000-9:2015 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 20000-9:2015. 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 ISO/IEC 20000-1 RAKENDAMINE PILVTEENUSTELE.....	2
4.1 Pilvteenuste tarnimine ja haldamine	2
4.2 Stsenariumid.....	2
5 STSENAARIUMID.....	3
5.1 Tuvastada pilvteenuste teenusehalduse kontekst.....	3
5.2 Luua pilvteenuste haldamise strateegia ja plaan	4
5.3 Tagada pilvteenuste kataloog.....	6
5.4 Tuvastada pilvteenuste teenusenõuded ja hallata neid	8
5.5 Projekteerida ja arendada uus pilvteenus	9
5.6 Luua teenusesuhe pilvteenuse kliendiga.....	12
5.7 Kehtestada pilvteenuse leping.....	13
5.8 Ühendada klient.....	14
5.9 Tarnida pilvteenuseid ja neid käigus hoida.....	16
5.10 Seirata pilvteenuseid ja neist aru anda	19
5.11 Hallata pilvteenuste ressursse	21
5.12 Kontrollida ja täiustada SMS-i ja pilvteenuseid	22
5.13 Lõpetada pilvteenuse leping.....	24
5.14 Pilvteenuse ülekanne.....	25
5.15 Eemaldada pilvteenus	27
Kirjandus.....	29

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.

Protseduure, mida kasutati selle tehnilise aruande väljatöötamisel ja edasisel menetlemisel, on kirjeldatud ISO/IEC direktiivide 1. osas. Eraldi on vaja ära märkida, et eri tüüpi ISO dokumentide heakskiitmiseks kasutatakse erinevaid kriteeriume. 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 subjekt. ISO ega IEC ei vastuta sellis(t)e patendiõigus(t)e väljaselgitamise eest. Iga selle tehnilise aruande väljatöötamisel tuvastatud patendiõiguse üksikasjad on esitatud peatükis „Sissejuhatus“ ja/või ISO patentide nimekirjas (vt www.iso.org/patents).

Mis tahes selles dokumendis kasutatud kaubamärgis tuleb näha teavet, mis on esitatud kasutajamugavuse tagamiseks ja millel pole kinnitusmärget.

ISO spetsiifiliste terminite ja vastavushindamisega seotud väljendite selgitusteks, samuti teabe saamiseks ISO lähenemisest WTO (Maailma Kaubandusorganisatsiooni) tehniliste kaubandustõkete (*Technical Barriers to Trade* – TBT) kõrvaldamise põhimõtetele vaata aadressi http://www.iso.org/iso/home/standards_development/resources-for-technical-work/foreword.htm.

Selle tehnilise aruande eest vastustab tehnilise komitee ISO/IEC/JTC 1 „Information technology“ alamkomitee SC 40 „IT Service Management and IT Governance“.

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

- Osa 1: Teenusehalduse süsteemi nõuded
- Osa 2: Praktiline tegevusjuhend
- 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]
- Osa 9: Juhised ISO/IEC 20000 rakendamiseks pilvteenustele [tehniline aruanne]
- Osa 10: Mõisted ja terminoloogia [tehniline aruanne]

Alljärgnevad osad on väljatöötamisel:

- Osa 6: Nõuded teenusehalduse süsteemide auditit ja sertifitseerimist teostavatele asutustele
- Osa 11: Juhised standardi ISO/IEC 20000-1:2011 ja sellega seotud teenusehalduse raamistike omavaheliste seoste kohta [tehniline aruanne]

SISSEJUHATUS

ISO/IEC 20000 on rahvusvaheline teenusehalduse standard. See põhineb tööstuse praktilisel kogemusel ja sisaldab informatsiooni, mis toetab ettevõtetele ja klientidele pakutavate teenuste tuvastamist, plaanimist, projekteerimist, muutmist, paigaldamist, käigushoidu, tuge ja täiustamist. ISO/IEC 20000-1 spetsifitseerib teenusehalduse süsteemi (SMS) kui vahendi teenusehalduse poliitika, eesmärkide, plaanide, protsesside, protsessiliidest, dokumentatsiooni ja ressursside integreeritud haldamiseks. SMS-i põhitähelepanu on sellel, et täita teenuse nõudeid ja anda väärtust.

SMS-i rakendamine ja koordineeritud integratsioon annab jätkuva kontrolli, parema toimivuse, tõhususe ja võimalused pidevaks täiustamiseks. See võimaldab organisatsioonil töötada toimivalt ning ühise visiooni alusel.

Standardi ISO/IEC 20000 selle osa juhiseid saavad kasutada organisatsioonid, kes osalevad pilvteenuseid sisaldavate teenuste osutamisel või haldamisel. See võib samuti huvi pakkuda organisatsioonidele, kellel on vaja teha muudatusi oma olemasolevatesse teenustesse ja toe korraldusse seoses üleminekuga pilvtöötlusele. Standardit ISO/IEC 20000 saavad kasutada teenuseosutajad, kes pakuvad eraldatud või jagatud teenuseid sisemistele või välistele klientidele.

Standardi ISO/IEC 20000 kasutuselevõtmise peamised eelised pilvteenuseid pakkuvate teenuseosutajate jaoks võivad olla:

- suurem usaldusväarsus organisatsiooni sisemiste või väliste klientide jaoks tänu töökindlate ja kulutõhusate teenuste tarnimisele;
- võimalus ehitada teenusehalduse süsteem, mis põhineb katsetatud ja tõestatud parimatel tavadel;
- jätkuv kontroll, parem toimivus ja tõhusus ning teenuste ja protsesside pidev prioriseeritud täiustamine;
- parandatud kommunikatsioon pilvteenuse osutaja organisatsiooni sees, sealhulgas teenusehalduse personali ja tehniliste spetsialistide parem arusaamine üksteise seisukohtadest;
- parandatud kommunikatsioon pilvteenuse osutaja organisatsiooni ning pilvteenuse klientide ja kasutajate vahel.

Pilvteenused annavad juurdepääsu mastaabitavatele füüsilistele või virtuaalsetele ühisressurssidele koos nõudmise korral selve tagamise ja administreerimisega. Pilvteenuseid saab kasutada, ilma et pilve klient teaks midagi neid teenuseid toetava taristu asukohast või muudest detailidest. Need teenused ja ressursid võivad sisaldada võrke, servereid ja salvestussüsteeme ning rakendusi, mida saab kiiresti varuda ja välja anda minimaalse haldustegevuse või teenuseosutaja sekkumisega. Pilvkeskkondade tüüpilised omadused on suutlikkus toetada dünaamilist teenuste ja võimete rajamist ja muutmist mitme tarnija keskkonnas ning rõhk automatiseerimisele, vähendamaks käsitsi sekkumist.

Pilvteenuste tarnimine ja haldamine võib nõuda koordineeritud integratsiooni tagamiseks kõikide teenust toetavate elementide nähtavust ja kontrolli, sealhulgas tehnoloogia, protsesside, inimeste ja partnerite või tarnijate asjus.

Standardis ISO/IEC 20000-1 kehtestatud nõuetele vastav SMS võib olla võimas vahend pilvteenuseid tarnivatele teenuseosutajatele, tagamaks teenuse kõrget kvaliteeti, agiilsuse kasvu ja vähendatud riski.

SMS võib olla integreeritud infoturbe halduse süsteemiga standardi ISO/IEC 27001 põhjal, mis sisaldab detailsemaid infoturbe nõudeid kui standard ISO/IEC 20000-1.

See dokument on EVS-i poolt loodud eelvaade

Taotluslikult tühjaks jäetud

1 KÄSITLUSALA

See standardi ISO/IEC 20000 osa annab pilvteenuseid tarnivatele teenuseosutajatele juhised standardi ISO/IEC 20000-1:2011 kasutamiseks. See on rakendatav erinevatele, sealhulgas standardites ISO/IEC 17788/ITU-T Y.3500 ja ISO/IEC 17789/ITU-T Y.3502 määratletud pilvteenuse liikidele, kaasa arvatud järgmistele:

- a) taristu teenusena (IaaS);
- b) platvorm teenusena (PaaS);
- c) tarkvara teenusena (SaaS).

See on samuti rakendatav avaliku pilve, privaatpilve, kogukonnapiilve ja hübriidpilve pilvekorralduse mudelitele.

Standardi ISO/IEC 20000-1 rakendatavus ei sõltu teenuse osutamiseks kasutatavast tehnoloogiast või teenuse mudelist. Kõik standardi ISO/IEC 20000-1 nõuded võivad olla pilvteenuse osutajatele rakendatavad.

Standardi ISO/IEC 20000 selle osa struktuur ei järgi standardi ISO/IEC 20000-1 struktuuri. Juhised on esitatud stsenaariumide komplektina, mis võivad käsitleda mitmeid pilvteenuse osutaja tüüpilisi tegevusi. Standardi ISO/IEC 20000 selle osa juhised võivad olla kasulikud ka pilvteenuse osutajate klientidele.

Pilvteenuse osutajad saavad seda standardi ISO/IEC 20000 osa kasutada juhistena pilvteenuseid toetava SMS-i projekteerimiseks, haldamiseks või täiustamiseks.

See standardi ISO/IEC 20000 osa ei esita uusi nõudeid lisaks nendele, mis on sätestatud standardis ISO/IEC 20000-1, ega määra kindlaks, kuidas tuleb pakkuda tõendusmaterjali hindajale või audiitorile. Standardi ISO/IEC 20000 selle osa käsitusala ei sisalda toodete ega vahendite spetsifikatsioone.

MÄRKUS Täiendavaid juhiseid standardi ISO/IEC 20000-1 rakendamise kohta võib leida standardist ISO/IEC 20000-2:2012.

2 NORMIVIITED

Alljärgnevalt loetletud dokumendid, mille kohta on dokumendis esitatud normiviited, on kas terveniisti või osaliselt vajalikud selle dokumendi 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

ISO/IEC/TR 20000-10:2012. Information technology — Service management — Concepts and vocabulary

3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

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