

INFOTEHNOLOOGIA

Teenusehaldus

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

Information technology

Service management

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

EESSÕNA TEHNILISE ARUANDE EESTIKEELSELE VÄLJAANDELE

See väljaanne on:

- rahvusvahelise tehnilise aruande ISO/IEC TR 20000-3:2009 ingliskeelse teksti sisu poolest identne tõlge eesti keelde. Tõlgenduserimeelsuste korral tuleb lähtuda ametlikes keeltes avaldatud tekstidest,
- eesti keeles avaldatud sellekohase teate ilmunisega EVS Teataja 2011. aasta septembrikuu numbris.

Dokumendi on tõlkinud Interlex OÜ, tõlke ekspertiisi on teostanud Kaido Kikkas, tõlke on heaks kiitnud EVS/TK 4 „Infotehnoloogia“.

Dokumendi tõlkimise ettepaneku on esitanud EVS/TK 4, tõlkimist on korraldanud Eesti Standardikeskus ning rahastanud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium.

See dokument on rahvusvahelise tehnilise aruande ISO/IEC TR 20000-3:2009 eestikeelne [et] versioon. Dokumendi tõlke on avaldanud Eesti Standardikeskus.

This document is the Estonian [et] version of the International Technical Report ISO/IEC TR 20000-3:2009. It has been translated by the Estonian Centre for Standardisation.

ICS 03.080.99 Muud teenused; 35.020 Infotehnoloogia üldküsimused
Võtmesõnad: infotehnoloogia, teenused, teenuste haldus
Hinnagrupp M

Standardite reprodutseerimis- ja levitamiseõigus 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 STANDARDIS ISO/IEC 20000-1 SÄTESTATUD NÕUETE TÄITMINE	1
5 STANDARDI ISO/IEC 20000-1 KOHALDATAVUS	2
5.1 Sissejuhatus	2
5.2 Teiste osapoolte juhivate protsesside haldus.....	2
5.3 Teenuste tarnimiseks kasutatava tehnoloogia ulatus.....	3
6 SMSi KÄSITLUSALA ÜLDISED PÕHIMÕTTED	4
6.1 Sissejuhatus	4
6.2 Teiste haldussüsteemidega integreerimine või ühtlustamine	4
6.3 SMSi käsitusala	4
6.3.1 Käsitusala määratlemine	4
6.3.2 Käsitusala piirid.....	5
6.4 Klientide ja teenuseosutaja vahelised teenuselepingud	5
6.5 Käsitusala määratlemise parameetrid	5
6.5.1 Käsitusala määratlemise parameetrite lubatavad liigid	5
6.5.2 Parameetrite kehtivusaeg	6
6.6 Käsitusala muutmine.....	6
6.7 Tarneahelad ja SMSi käsitusala	6
6.7.1 Tarnijatest sõltumine.....	6
6.7.2 Tarneahelad.....	6
6.7.3 Tarnijad, põhitarnijad ja allhanketarnijad	7
6.7.4 Vastavuse näitamine	8
6.7.5 Täpse käsitusala selgituse säilitamine.....	9
Lisa A (teatmelisa) Standardi ISO/IEC 20000-1 kohaldatavuse peamised punktid, SMSi käsitusala määratlus ja vastavus standardile ISO/IEC 20000-1	10
Lisa B (teatmelisa) Käsitusala selgituste näiteid	12
Joonised	
Joonis 1 – Suhe tarnijaga	7
Joonis 2 – Suhe põhitarnijate ja allhanketarnijatega	8
Joonis B.1 – Stsenaarium 1	12
Joonis B.2 – Stsenaarium 2	13
Joonis B.3 – Stsenaarium 3	14
Joonis B.4 – Stsenaarium 4	16
Joonis B.5 – Stsenaarium 5	17
Joonis B.6 – Stsenaarium 5 ümberjoonistatuna, et näidata teenuseosutajat 5, mis kuulub organisatsiooni V	18
Joonis B.7 – Stsenaarium 6	19
Joonis B.8 – Stsenaarium 7	20
Joonis B.9 – Stsenaarium 8	22

EESSÕNA

ISO (*International Organization for Standardization*) ja IEC (*International Electrotechnical Commission*) moodustavad ülemaailmse standardimise spetsialiseeritud süsteemi. ISO või IEC rahvuslikud liikmesorganisatsioonid osalevad rahvusvaheliste standardite väljatöötamises tehniliste komiteede kaudu, mis on rajatud vastava organisatsiooni poolt käsitlema tehniliste tegevuste eri valdkondi. ISO ja IEC tehnilised komiteed teevad koostööd vastastikku huvipakkuvatel aladel. Sellest tööst võtavad koos ISO ja IEC-ga osa 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 ISO/IEC direktiivide 2. osas esitatud reeglitele.

Ühise tehnilise komitee põhiülesanne on rahvusvaheliste standardite koostamine. Ühise tehnilise komitee poolt vastuvõetud rahvusvahelised standardikavandid saadetakse hääletamiseks rahvuslikele liikmesorganisatsioonidele. Avaldamine rahvusvahelise standardina nõuab heakskiitu vähemalt 75% hääletanud rahvuslikelt liikmesorganisatsioonidelt.

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 ilmutada läbi vaadata enne, kui ollakse seisukohal, et nendes pakutavad andmed ei ole enam kehtivad või kasulikud.

Tuleb pöörata tähelepanu võimalusele, et dokumendi mõned osad võivad olla patendiõiguse subjektiks. ISO-t ja IEC-d ei saa pidada vastutavaks mõne või kõigi selliste patendiõiguste välja selgitamisel.

ISO/IEC TR 20000-3, mis on 2. liiki tehniline aruanne, koostas ühise tehnilise komitee ISO/IEC JTC 1 „Infotehnoloogia“ alakomitee SC 7 „Tarkvara- ja süsteemitehnika“.

ISO/IEC TR 20000-3 arendati välja kasutamiseks standarditega ISO/IEC 20000-1 ja ISO/IEC 20000-2.

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

- Osa 1: Spetsifikatsioon
- Osa 2: Praktiline tegevusjuhend
- Osa 3: Juhised käsitusala määratlemise ja ISO/IEC 20000-1 kohaldatavuse kohta [tehniline aruanne]
- Osa 5: Standardi ISO/IEC 20000-1 näitlik evitamispalaan [tehniline aruanne]

SISSEJUHATUS

Standardi ISO/IEC 20000 see osa pakub käsitusala määratlemise, kohaldatavuse ja vastavuse näitamise kohta juhiseid teenuseosutajale, kelle eesmärk on täita standardis ISO/IEC 20000-1 sätestatud nõuded, või teenuseosutajale, kes kavatseb kasutada standardit ISO/IEC 20000-1 ärieesmärgina. Standardi ISO/IEC 20000 selle osa plaanitud kasutaja on teenuseosutaja, kuid see võib olla kasulik ka konsultantidele ja hindajatele. See täiendab nõuandeid praktilises tegevusjuhendis ISO/IEC 20000-2, milles pakutakse üldisi juhiseid teenuste halduse süsteemi (edaspidi tekstis kasutatud lühendit SMS – *service management system*) evitamiseks kooskõlas standardiga ISO/IEC 20000-1. See ei ole mõeldud kasutamiseks sertifikaadi ISO/IEC 20000-1 omandamise juhendina.

Standardi ISO/IEC 20000 see osa on esitatud näidete, juhiste ja soovitude kujul. Seda ei tohi tsiteerida kui spetsifikatsiooni ning erilise hoolega tuleb tagada, et väited tegevusjuhisele vastavuse kohta ei oleks eksitavad.

Standardis ISO/IEC 20000-1 sätestatakse nõuded infotehnoloogia (IT) teenuste tarnimise SMSile. Organisatsioonide struktuuri, suurust, nimesid ja liiki puudutavaid nõudeid ei ole. ISO/IEC 20000-1 on kohaldatav teenuseosutajatele olenemata suurusest. Standardis ISO/IEC 20000-1 kirjeldatavad protsessinõuded ei muutu organisatsioonilise struktuuri, tehnoloogia või teenusega. Protsesside juhtimine konkreetses süsteemis või teenusekeskkonnas annab tulemuseks ainulaadsed nõuded oskustele, töövahenditele ja teabele, ehkki protsesside atribuudid ei muutu.

Teenuseosutajal, kes evitab standardi ISO/IEC 20000-1 rajaneva SMSi, tuleb selle plaanimise raames määratleda SMSi käsitusala. Standardi ISO/IEC 20000 see osa pakub juhiseid SMSi käsitusala määratlemise ja ISO/IEC 20000-1 kohaldatavuse kohta. Standardi ISO/IEC 20000 selles osas pakutavad juhised on samuti kasulikud teenuseosutajale, kes teeb ettevalmistusi standardile ISO/IEC 20000-1 vastavuse hindamiseks, sealhulgas selles osas, mis puudutab SMSi käsitusala selgitamist hindamise käigus.

Teenuste halduse protsessid IT-sektoris võivad ületada paljusid organisatsioonilisi, õiguslikke ja riigipiire ning lisaks ka erinevaid ajavööndeid. Paljud teenuseosutajad sõltuvad teenuste tarnimisel keerulisest tarneahelast. Paljud teenuseosutajad pakuvad samuti erinevaid teenuseid erinevat liiki klientidele. See teeb standardi ISO/IEC 20000-1 kasutamisel SMSi käsitusalast ja käsitusala selgituse kokkuleppimisest teenuseosutaja jaoks keerulise etapi.

Standardi ISO/IEC 20000 see osa pakub teenuseosutajale praktilisi näiteid käsitusala selgitustest, olenemata sellest, kas neil on kogemusi käsitusala selgituse, mida nõutakse teistes haldussüsteemide standardites, dokumenteerimisel.

1 KÄSITLUSALA

Standardis ISO/IEC 20000-1 sätestatakse hulk seonduvaid haldusprotsesse. Standardi ISO/IEC 20000 see osa pakub juhiseid ja kommentaare käsitusala määratlemise ja standardi ISO/IEC 20000-1 kohaldatavuse kohta, et võimaldada teenuseosutajal täita standardis ISO/IEC 20000-1 sätestatud nõuded.

Standardi ISO/IEC 20000 see osa aitab teenuseosutajat, kes plaanib teenuste täiustusi või valmistab ette standardile ISO/IEC 20000-1 vastavuse hindamist. See võib aidata ka teenuseosutajat, kes kaalub standardi ISO/IEC 20000-1 kasutamist SMSi kehtestamiseks ja kellel on tarvis konkreetset teavitus selle kohta, kas ISO/IEC 20000-1 on kohaldatav tema asjaoludele. Lõpuks näidatakse, kuidas määratleda SMSi käsitusala praktiliste näidete alusel.

Standardi ISO/IEC 20000 selles osas esitatakse loend peamistest punktidest käsitusala selgituse, standardi ISO/IEC 20000-1 kohaldatavuse ja standardile ISO/IEC 20000-1 vastavuse kohta. See sisaldab samuti näiteid käsituslalde selgitustest, mis erinevad vastavalt teenuseosutaja asjaoludele.

2 NORMIVIITED

Järgmine dokument on vajalik 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: Specification

3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

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

3.1

hindaja (*assessor*)

isik, sise- või välisaudiitor, kes teostab hindamistegevust, mis on vajalik, et kindlaks teha, kas teenuseosutaja teenuste halduse süsteem vastab standardis ISO/IEC 20000-1 sätestatud nõuetele

4 STANDARDIS ISO/IEC 20000-1 SÄTESTATUD NÕUETE TÄITMINE

Mõned teenuseosutajad, kes on evitanud teenuste halduse süsteemi (*service management system*, SMS), tuginedes standardile ISO/IEC 20000-1, soovivad näidata vastavust standardis ISO/IEC 20000-1 sätestatud nõuetele. Vastavust näidata sooviv teenuseosutaja peaks suutma näidata kõikide nõuete täitmist. Standardis ISO/IEC 20000-1 sätestatud kõikide nõuete puhul kasutatakse tegusõna „pidama“ vorme.

Teenuseosutaja peaks plaanima ja dokumenteerima nõuete täitmiseks vajalikud täiustused, nii et oleks võimalik näidata, et:

- kõiki standardis ISO/IEC 20000-1 nõutavaid protsesse dokumenteeritakse ja juhitakse soovitud tulemuste, sealhulgas teiste osapoolte juhitavate protsesside halduse saavutamiseks SMSi käsitusalas;
- protsessidevahelisi liideseid juhitakse ja dokumenteeritakse teenuste halduse plaanide piires ning need annavad soovitud tulemusi;
- teenuste halduse võime annab kokkulepitud tulemusi, vastavalt ärivajadustele ja klientide nõuetele;
- SMSi hallatakse läbivalt, töötades tarnijate ja siserühmadega, et saavutada kokkulepitud tulemused.

On kolme liiki vastavushindamisi:

- esimese osapoole vastavushindamised, mida teostatakse teenusepakkuja ressursse kasutades ning mida nimetatakse tavaliselt siseauditiks;