

INFOTEHNOLOOGIA

Teenusehaldus

Osa 5: Standardi ISO/IEC 20000-1 näitlik evitamispiaan

Information technology

Service management

Part 5: Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1

EESSÕNA TEHNILISE ARUANDE EESTIKEELSELE VÄLJAANDELE

See väljaanne on

- rahvusvahelise tehnilise aruande ISO/IEC TR 20000-5:2010 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 detsembrikuu numbris.

Dokumendi on tõlkinud OÜ Interlex, kavandi tehnilise ekspertiisi on teinud Kaido Kikkas ja keelelise ekspertiisi Argo Mund ning dokumendi 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 20000-5:2010 eestikeelne [et] versioon. Teksti tõlke on avaldanud Eesti Standardikeskus.

This document is the Estonian [et] version of the International Technical Report ISO/IEC TR 20000-5:2010. 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 aadressile standardiosakond@evs.ee.

ICS 03.080.99 Muud teenused; 35.020 Infotehnoloogia üldküsimused
Võtmesõnad: infotehnoloogia, teenusehaldus
Hinnagrupp P

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 ETAPIVIISILISE LÄHENEMISVIISI EELISED	1
5 LÄHENEMISVIIS	2
5.1 Ülevaade	2
5.2 Peamised kaalutlused	2
5.3 Standardi ISO/IEC 20000-1 mõistmine	2
5.4 Käsitlusala ja kohaldatavus	3
5.5 Käsitlusala muudatused	3
5.6 Talituslooo arendamine	3
5.7 Toetus ja pühendumus projektile	3
5.8 Lünkanalüüs	4
5.9 Evitamise valitsemine	4
5.10 Projektiivaldmidus	5
5.11 Projektmeeskond	5
6 ETAPPIDE ÜLEVADE	6
7 IGA ETAPI STRUKTUUR.....	8
7.1 Iga etapi eesmärgid	8
7.2 Iga etapi põhiomadused	9
8 PÄRAST EVITAMIST	11
8.1 SMSi jätkuv valitsemine ja teenuse täiustamine	11
8.2 „Plaani-tee-kontrolli-parenda“	11
8.3 Projektide liidesed uute ja muutunud teenuste puhul	11
Lisa A(teatmelisa) Käivitamine ja talituslooo arendamine	12
Lisa B(teatmelisa) Evitamisprojekti kolm etappi	14
Lisa C(teatmelisa) Reeglistike arendamine	26
Lisa D(teatmelisa) Dokumendi- ja protokollihaldus	28
Kirjandus	31
Joonised	
Joonis 1 — Olulised komponendid kolmes etapis	7
Tabelid	
Tabel 1 — Iga etapi eesmärgid	8
Tabel 2 — Iga etapi põhiomadused	9
Tabel A.1 — Kolme etapi alus	12
Tabel B.1 — Kolme etapi tegevused	14

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 huvi pakkuvatel 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 ühendatud tehniline komitee teha ettepaneku avaldada mõnda teist tüüpi tehnilise aruande:

- 1. liik: kui korduvatest jõupingutustest hoolimata ei õnnestu rahvusvahelise standardi avaldamiseks saavutada nõutavat toetust;
- 2. liik: kui teema on alles arendamisel või kui mingil muul põhjusel on tulevikus, kuid mitte kohe, võimalik saavutada kokkulepe rahvusvahelise standardi koostamise suhtes;
- 3. liik: kui ühendatud tehniline komitee on kogunud andmeid, mis on teist liiki kui need, mida tavaliselt avaldatakse rahvusvahelise standardina (näiteks ajakohane tehniline tase).

1. ja 2. liiki tehnilised aruanded vaadatakse üle kolme aasta pärast, et otsustada, kas muuta need rahvusvahelisteks standarditeks. 3. liiki tehnilisi aruandeid ei tule läbi vaadata enne, kui ollakse seisukohal, et nendes pakutavad andmed ei ole enam kehtivad või kasulikud.

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

Dokumendi ISO/IEC TR 20000-5, mis on 2. liiki tehniline aruanne, on koostanud ühendatud tehnilise komitee ISO/IEC JTC 1 „Infotehnoloogia“ allkomitee SC 7 „Tarkvara- ja süsteemitehnika“.

ISO/IEC 20000 koosneb järgmistest osadest, mis on üldise pealkirjaga „Infotehnoloogia. Teenusehaldus“:

- Osa 1: Spetsifikatsioon
- Osa 2: Praktiline tegevusjuhend
- Osa 3: Juhised käsitusala määratlemise ja ISO/IEC 20000-1 kohaldatavuse kohta (tehniline aruanne)
- Osa 4: Protsesside näidismudel (tehniline aruanne)
- Osa 5: Standardi ISO/IEC 20000-1 näitlik evitamisplaan (tehniline aruanne)

Teenusehalduse protsesside hindamise mudelit käsitleb tulevane osa 8.

SISSEJUHATUS

Standardis ISO/IEC 20000-1 on sätestatud nõuded teenusehalduse süsteemile (*service management system*, SMS) IT-teenuste tarnimisel ja see on kohaldatav igas suuruses organisatsioonidele, sektoritele, liikidele ning paljudele organisatsioonilistele vormidele ja ärimudelitele.

Standardi ISO/IEC 20000 see osa on näitlik evitamisploan, milles pakutakse juhiseid selle kohta, kuidas evitada SMSi standardi ISO/IEC 20000-1 nõuete täitmiseks. Standardi ISO/IEC 20000 kavandatud kasutajad on teenuseosutajad, kuid see võib olla kasulik ka neile, kes nõustavad teenuseosutajaid ISO/IEC 20000-1 nõuete täitmise osas.

Standardi ISO/IEC 20000 siinne osa sisaldab nõuandeid teenuseosutajatele, millises järjekorras plaanida ja evitada täiustusi ning muid vajalikke muudatusi. Näiteks soovitatakse evitamise haldusele üldist kolmeetapilist lähenemisviisi ning antakse juhised tegevuste ja etappide järjestuse kohta SMSi evitamisel, sealhulgas protsesside integreerimise evitamisel, standardi ISO/IEC 20000-1 nõuete täitmiseks. Teenuseosutaja võib valida SMSi evitamiseks omaenese järjestuse. Samuti on lisatud nõuanded talitusloa arendamise, käivitusprojekti ja muude edukaks evitamiseks vajalike tegevuste kohta.

Standardi ISO/IEC 20000 selles osas kirjeldatav etapiviisilisus ei muuda teenuseosutaja SMSi kavandatud käsitusala, s.t käsitusala ise ei allu etapiviisilistele muudatustele standardi ISO/IEC 20000 selles osas toodud nõuannete järgimise tulemusena. Selle asemel täiustab iga etapp teenuseosutaja kokkulepitud käsituslaks vajalikku SMSi, tuginedes eelmise etapi tulemustele.

Talitusloa arendamise ja evitamiprojekti käivitamise põhitegevused on toodud lisa A. Lisan B on toodud põhi-tegevuste loend SMSi evitamiseks kolmes etapis, lähtudes standardist ISO/IEC 20000-1. Paljusid standardi ISO/IEC 20000-1 nõudeid on tarvis järgida rohkem kui ühe etapi jooksul, kusjuures iga etapp tugineb eelneva etapi tulemustele. Kui viimane etapp on lõpule viidud, on teenuseosutaja organisatsioonil SMS, mis täidab standardi ISO/IEC 20000-1 nõudeid. Projekti evitamiseks on lisatud lisa-tugiteavet.

1 KÄSITLUSALA

Standardi ISO/IEC 20000 selles osas antakse juhised etapiviisilise lähenemisviisi kohta SMSi evitamiseks, mis täidab standardi ISO/IEC 20000-1 nõudeid. Etapiviisiline lähenemine annab struktureeritud raamistiku prioriteetide kokkuleppimiseks ja evitamistegevuste haldamiseks.

Standardi ISO/IEC 20000 selles osas näitestatakse üldist kolmeetapilist lähenemisviisi evitamise haldamiseks. Teenuseosutaja võib kohandada etappe oma vajaduste ning kitsenduste järgi.

Standardi ISO/IEC 20000 seda osa võib kasutada ka koos standardiga ISO/IEC 20000-2 ning dokumentidega ISO/IEC TR 20000-3 ja ISO/IEC TR 20000-4.

2 NORMIVIITED

Alljärgnevalt nimetatud dokumendid on vajalikud standardi ISO/IEC 20000 selle osa rakendamiseks. Dateeritud viidete korral kehtib üksnes viidatud väljaanne. Dateerimata viidete korral kehtib viidatud dokumendi uusim väljaanne koos võimalike muudatustega.

ISO/IEC 20000-1:2005. Information technology — Service management — Part 1: Specification

3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

Dokumendi rakendamisel kehtivad standardis ISO/IEC 20000-1 esitatud terminid ja määratlused.

4 ETAPIVIISILISE LÄHENEMISVIISI EELISED

Vastavus standardile ISO/IEC 20000-1 on võimalik ainult siis, kui SMS täidab standardi kõiki nõudeid. Etapiviisiliseks lähenemiseks on mitu põhjust. Etappideks jaotus põhineb täiustuste sobiva järjestuse kindlakstegemisel, millest igaühe otstarve on aidata täita üht või enam standardi ISO/IEC 20000-1 nõuet. See võimaldab paremat ja tõhusamat riskihaldust kui kõigi täiustuste või muudatuste tegemine ühes etapis.

Etapiviisiline lähenemine võimaldab kanda kulusid pikema aja jooksul; seda on kergem rahastada, kasutades tulueelarveid, selmet rahastada kõiki tegevusi kapitalieelarvetest, ja see võib tuua kasu juba etapis 1. Need varajased eelised võivad aidata soodustada kaasatust ja järgnevate etappide rahastamist.

Lisaeelised võivad olla:

- iga etapi näitestamine viisil, mis on kergesti mõistetav kõikidele asjaomastele pooltele või vaid neile, keda muudatused puudutavad;
- teenuseosutaja võimalus saada kogemusi väiksemast kogusest evitamisprojekti tegevustest, selmet üritada kõike teha ühe suure etapiga;
- etapiviisiline kasutamine ressursside puhul, mis võivad olla napid, kulukad või juba teistele projektidele eraldatud;
- klientide usalduse suurendamine tarnitavate teenuste vastu;
- teenuseosutaja ja klientide ning teenuseosutaja ja tarnijate vahelise vastastikuse pikaajalise usalduse suurendamine;
- põhitulemuste saavutamine plaanitud järjestuses.