

INFOTEHNOLOOGIA

Teenusehaldus

**Osa 2: Juhised teenusehalduse süsteemide
rakendamiseks**

Information technology

Service management

**Part 2: Guidance on the application of service
management systems**

(ISO/IEC 20000-2:2019, identical

+ ISO/IEC 20000-2:2019/Amd 1:2020, identical)

EESTI STANDARDI EESSÕNA

See Eesti standard on

- rahvusvahelise standardi ISO/IEC 20000-2:2019 ja selle muudatuse Amd 1:2020 ingliskeelsete tekstide sisu poolest identne konsolideeritud tõlge eesti keelde ning sellel on sama staatus mis ümbertrüki meetodil vastu võetud originaalversioonidel. Tõlgenduserimeelsuste korral tuleb lähtuda ametlikes keeltes avaldatud tekstidest;
- jõustunud Eesti standardina detsembris 2023;
- eesti keeles avaldatud sellekohase teate ilmumisega EVS Teataja 2023. aasta detsembrikuu numbris.

Standardi tõlke koostamise ettepaneku on esitanud tehniline komitee EVS/TK 4 „Infotehnoloogia“, standardi tõlkimist on korraldanud Eesti Standardimis- ja Akrediteerimiskeskus ning rahastanud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium.

Standardi on tõlkinud Tepinfo OÜ, standardi on heaks kiitnud EVS/TK 4.

Sellesse standardisse on muudatus Amd 1 sisse viidud ja tehtud muudatused tähistatud vastavalt sümbolitega **A1** **A1**.

See standard on rahvusvahelise standardi ISO/IEC 20000-2:2019 ja selle muudatuse Amd 1:2020 eestikeelne [et] konsolideeritud versioon. Teksti tõlke on avaldanud Eesti Standardimis- ja Akrediteerimiskeskus ning sellel on sama staatus ametlike keelte versioonidega.

This standard is the Estonian [et] consolidated version of the International Standard ISO/IEC 20000-2:2019 and its Amendment Amd 1:2020. It was translated by the Estonian Centre for Standardisation and Accreditation. 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 35.020; 03.080.99

Standardite reprodutseerimise ja levitamise õigus kuulub Eesti Standardimis- ja Akrediteerimiskeskusele

Andmete paljundamine, taastekitamine, kopeerimine, salvestamine elektroonsesse süsteemi või edastamine ükskõik millises vormis või millisel teel ilma Eesti Standardimis- ja Akrediteerimiskeskuse kirjaliku loata on keelatud.

Kui Teil on küsimusi standardite autoriõiguse kaitse kohta, võtke palun ühendust Eesti Standardimis- ja Akrediteerimiskeskusega: Koduleht www.evs.ee; telefon 605 5050; e-post info@evs.ee

SISUKORD

EESSÕNA.....	VI
▣ _{A1} MUUDATUSE AMD 1 EESSÕNA ▣ _{A1}	VII
SISSEJUHATUS.....	VIII
1 KÄSITLUSALA.....	1
1.1 Üldist.....	1
1.2 Rakendamine.....	2
1.3 Struktuur.....	2
2 NORMIVIITED.....	3
3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED.....	3
4 ORGANISATSIOONI KONTEKST.....	3
4.1 Organisatsiooni ja selle konteksti mõistmine.....	3
4.1.1 Nõutavad tegevused.....	3
4.1.2 Selgitus.....	3
4.1.3 Muu teave.....	4
4.2 Huvipoolte vajaduste ja ootuste mõistmine.....	4
4.2.1 Nõutavad tegevused.....	4
4.2.2 Selgitus.....	4
4.2.3 Muu teave.....	4
4.3 Teenusehalduse süsteemi käsitusala määramine.....	5
4.3.1 Nõutavad tegevused.....	5
4.3.2 Selgitus.....	5
4.3.3 Muu teave.....	5
4.4 Teenusehalduse süsteem.....	5
4.4.1 Nõutavad tegevused.....	5
4.4.2 Selgitus.....	5
4.4.3 Muu teave.....	6
5 JUHTIMINE.....	6
5.1 Juhtimine ja pühendumus.....	6
5.1.1 Nõutavad tegevused.....	6
5.1.2 Selgitus.....	6
5.1.3 Muu teave.....	7
5.2 Poliitika.....	8
5.2.1 Nõutavad tegevused.....	8
5.2.2 Selgitus.....	8
5.2.3 Muu teave.....	9
5.3 Organisatsioonilised rollid, kohustused ja õigused.....	9
5.3.1 Nõutavad tegevused.....	9
5.3.2 Selgitus.....	9
5.3.3 Muu teave.....	9
6 PLAANIMINE.....	10
6.1 Toimingud riskide ja võimaluste käsitlemiseks.....	10
6.1.1 Nõutavad tegevused.....	10
6.1.2 Selgitus.....	10
6.1.3 Muu teave.....	11
6.2 Teenusehalduse eesmärgid ja nende saavutamise plaanimine.....	11
6.2.1 Nõutavad tegevused.....	11
6.2.2 Selgitus.....	11
6.2.3 Muu teave.....	11

6.3	Teenusehalduse süsteemi plaanimine	12
6.3.1	Nõutavad tegevused.....	12
6.3.2	Selgitus.....	12
6.3.3	Muu teave	13
7	TEENUSEHALDUSE SÜSTEEMI TUGI.....	13
7.1	Ressursid	13
7.1.1	Nõutavad tegevused.....	13
7.1.2	Selgitus.....	13
7.1.3	Muu teave	14
7.2	Pädevus	14
7.2.1	Nõutavad tegevused.....	14
7.2.2	Selgitus.....	14
7.2.3	Muu teave	15
7.3	Teadlikkus.....	15
7.3.1	Nõutavad tegevused.....	15
7.3.2	Selgitus.....	15
7.3.3	Muu teave	15
7.4	Suhtlus	16
7.4.1	Nõutavad tegevused.....	16
7.4.2	Selgitus.....	16
7.4.3	Muu teave	16
7.5	Dokumenteeritud teave	17
7.5.1	Üldist.....	17
7.5.2	Dokumenteeritud teabe loomine ja uuendamine	17
7.5.3	Dokumenteeritud teabe ohje.....	18
7.5.4	Teenusehalduse süsteemi dokumenteeritud teave	19
7.6	Teadmised.....	20
7.6.1	Nõutavad tegevused.....	20
7.6.2	Selgitus.....	20
7.6.3	Muu teave	21
8	TEENUSEHALDUSE SÜSTEEMI KÄITUS	21
8.1	Käiduplaanimine ja ohjamine	21
8.1.1	Nõutavad tegevused.....	21
8.1.2	Selgitus.....	21
8.1.3	Muu teave	22
8.2	Teenuste portfelli	22
8.2.1	Teenuse pakkumine	22
8.2.2	Teenuste plaanimine	23
8.2.3	Teenuse elutsükliga seotud poolte ohjamine	24
8.2.4	Teenusekataloogi haldus	26
8.2.5	Varahaldus	28
8.2.6	Konfiguratsioonihaldus	28
8.3	Suhe ja kokkulepe	30
8.3.1	Üldist.....	30
8.3.2	Ärisuhete haldus.....	31
8.3.3	Teenusetaseme haldus.....	33
8.3.4	Tarnijate haldus	34
8.4	Pakkumine ja nõudlus	36
8.4.1	Teenuste eelarvestamine ja arvestus.....	36
8.4.2	Nõudluse haldus	37
8.4.3	Suutvuse haldus	38
8.5	Teenuse kavandamine, loomine ja üleminek.....	39
8.5.1	Muudatusehaldus.....	39

8.5.2	Teenuse kavandamine ja üleminek	43
8.5.3	Väljalaske ja juurutamise haldus	46
8.6	Lahendamine ja täitmine	48
8.6.1	Intsidendihaldus	48
8.6.2	Teenusetootluste haldus	49
8.6.3	Probleemihaldus	50
8.7	Teenuse tagamine	51
8.7.1	Teenuse käideldavuse haldus	51
8.7.2	Teenuse jätkuvuse haldus	52
8.7.3	Infoturbe haldus	54
9	JÕUDLUSE HINDAMINE	56
9.1	Seire, mõõtmine, analüüs ja hindamine	56
9.1.1	Nõutavad tegevused	56
9.1.2	Selgitus	56
9.1.3	Muu teave	56
9.2	Siseaudit	56
9.2.1	Nõutavad tegevused	56
9.2.2	Selgitus	56
9.2.3	Muu teave	57
9.3	Juhtkondlik läbivaatus	57
9.3.1	Nõutavad tegevused	57
9.3.2	Selgitus	57
9.3.3	Muu teave	58
9.4	Teenuste aruandlus	58
9.4.1	Nõutavad tegevused	58
9.4.2	Selgitus	58
9.4.3	Muu teave	58
10	TÄIUSTAMINE	59
10.1	Lahknevus ja parandusmeede	59
10.1.1	Nõutavad tegevused	59
10.1.2	Selgitus	59
10.1.3	Muu teave	59
10.2	Pidev täiustamine	59
10.2.1	Nõutavad tegevused	59
10.2.2	Selgitus	60
10.2.3	Muu teave	60
Lisa A (teatmelisa)	Standardi ISO/IEC 20000-1:2018 põhjal nõutav kohustuslik dokumenteeritud teave	61
Kirjandus		66

EESSÕNA

ISO (International Organization for Standardization) ja IEC (International Electrotechnical Commission) moodustavad ülemaailmse standardimise kohandatud süsteemi. Rahvuslikud organisatsioonid, kes on ISO või IEC liikmed, osalevad rahvusvaheliste standardite väljatöötamisel asjakohase organisatsiooni loodud tehniliste komiteede kaudu, mille eesmärk on tegeleda konkreetsete tehniliste valdkondadega. ISO ja IEC tehnilised komiteed teevad koostööd mõlemale organisatsioonile huvi pakkuvates valdkondades. Selles töös osalevad ka muud ISO-ga ja IEC-ga seotud rahvusvahelised riiklikud organisatsioonid ning vabaihendused.

Selle dokumendi väljatöötamiseks kasutatud ja edasiseks haldamiseks mõeldud protseduurid on kirjeldatud ISO/IEC direktiivide 1. osas. Eriti tuleb silmas pidada eri heakskiidukriteeriumeid, mis on eri liiki dokumentide puhul vajalikud. 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 objekt. ISO ja IEC ei vastuta sellis(t)e patendiõigus(t)e väljaselgitamise ega selgumise eest. Dokumendi väljatöötamise jooksul väljaselgitatud või selgunud patendiõiguste üksikasjad on esitatud peatükis „Sissejuhatus“ ja/või ISO-le saadetud patentide deklaratsioonide loetelus (vt www.iso.org/patents) või IEC-le saadetud patentide deklaratsioonide loetelus (vt <http://patents.iec.ch>).

Mis tahes selles dokumendis kasutatud äriline käibenimi on kasutajate abistamise eesmärgil esitatud teave ja ei kujuta endast toetusavaldust.

Selgitused standardite vabatahtliku kasutuse ja vastavushindamisega seotud ISO eriomaste terminite ja väljendite kohta ning teave selle kohta, kuidas ISO järgib WTO tehniliste kaubandustõkete lepingus sätestatud põhimõtteid, on esitatud järgmisel aadressil: www.iso.org/iso/foreword.html.

Dokumendi on koostanud ühendatud tehnilise komitee ISO/IEC JTC 1 „Information technology“ alamkomitee SC 40 „IT Service Management and IT Governance“.

Kolmas väljaanne tühistab ja asendab teist väljaannet (ISO/IEC 20000-2:2012), mis on tehniliselt üle vaadatud.

Peamised muudatused võrreldes eelmise väljaandega on järgmised:

- a) väljaannet on värskendatud, et ühildada see standardiga ISO/IEC 20000-1:2018;
- b) iga peatüki juhiste kooskõllalisust ja selgust on täiustatud järgmiste ühtsete elementidega: nõutavad tegevused, selgitus (mis sisaldab eesmärgi kirjeldust) ja muu teave (mis sisaldab juhiseid dokumenteeritud teabe ning rollide ja õiguste kohta);
- c) lisatud on lisa A, mis võtab kokku standardi ISO/IEC 20000-1 põhjal kohustusliku dokumenteeritud teabe.

Kõikide standardisarja ISO/IEC 20000 osade loetelu on leitav ISO veebilehelt.

Igasugune tagasiside või küsimused selle dokumendi kohta tuleks suunata dokumendi kasutaja rahvuslikule standardimisorganisatsioonile. Täielik loetelu nende organisatsioonide kohta on leitav veebilehelt www.iso.org/members.html.

[A1] MUUDATUSE AMD 1 EESSÕNA

ISO (International Organization for Standardization) ja IEC (International Electrotechnical Commission) moodustavad ülemaailmse standardimise kohandatud süsteemi. Rahvuslikud organisatsioonid, kes on ISO või IEC liikmed, osalevad rahvusvaheliste standardite väljatöötamisel asjakohase organisatsiooni loodud tehniliste komiteede kaudu, mille eesmärk on tegeleda konkreetsete tehniliste valdkondadega. ISO ja IEC tehnilised komiteed teevad koostööd mõlemale organisatsioonile huvi pakkuvates valdkondades. Selles töös osalevad ka muud ISO-ga ja IEC-ga seotud rahvusvahelised riiklikud organisatsioonid ning vabaühendused.

Selle dokumendi väljatöötamiseks kasutatud ja edasiseks haldamiseks mõeldud protseduurid on kirjeldatud ISO/IEC direktiivide 1. osas. Eriti tuleb silmas pidada eri heakskiidukriteeriumeid, mis on eri liiki dokumentide puhul vajalikud. 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 objekt. ISO ja IEC ei vastuta sellis(t)e patendiõigus(t)e väljaselgitamise ega selgumise eest. Dokumendi väljatöötamise jooksul väljaselgitatud või selgunud patendiõiguste üksikasjad on esitatud peatükis „Sissejuhatus“ ja/või ISO-le saadetud patentide deklaratsioonide loetelus (vt www.iso.org/patents) või IEC-le saadetud patentide deklaratsioonide loetelus (vt <http://patents.iec.ch>).

Mis tahes selles dokumendis kasutatud ärideline käibenimi on kasutajate abistamise eesmärgil esitatud teave ja ei kujuta endast toetusavaldust.

Selgitused standardite vabatahtliku kasutuse ja vastavushindamisega seotud ISO eriomaste terminite ja väljendite kohta ning teave selle kohta, kuidas ISO järgib WTO tehniliste kaubandustõkete lepingus sätestatud põhimõtteid, on esitatud järgmisel aadressil: www.iso.org/iso/foreword.html.

Dokumendi on koostanud ühendatud tehnilise komitee ISO/IEC JTC 1 „Information technology“ alamkomitee SC 40 „IT Service Management and IT Governance“.

Kõikide standardisarja ISO/IEC 20000 osade loetelu on leitav ISO veebilehelt.

Igasugune tagasiside või küsimused selle dokumendi kohta tuleks suunata dokumendi kasutaja rahvuslikule standardimisorganisatsioonile. Täielik loetelu nende organisatsioonide kohta on leitav veebilehelt www.iso.org/members.html. [A1]

SISSEJUHATUS

See dokument annab juhiseid teenusehalduse süsteemi (*service management system*, SMS) loomiseks, evitamiseks, hoolduseks ja pidevaks täiustamiseks. SMS toetab teenuse elutsükli haldust, sealhulgas teenuste plaanimist, kavandamist, üleminekut, pakkumist ja täiustamist, mis vastab kokkulepitud nõuetele ning annab väärtust klientidele, kasutajatele ja teenuseid andvale organisatsioonile.

SMS-i kasutuselevõtt on organisatsiooni jaoks strateegiline otsus ning seda mõjutavad organisatsiooni eesmärgid, juhatus, muud teenuse elutsükliga seotud pooled ning vajadus toimivate ja paindlike teenuste järele. Selle dokumendi juhised on ühildatud standardiga ISO/IEC 20000-1:2018. See dokument (ISO/IEC 20000-2) on tahtlikult sõltumatu mis tahes konkreetse teenusetüübi haldamise juhistest. Organisatsioon saab kasutada kombinatsiooni üldtunnustatud karkassidest ja oma kogemustest. Teenusehalduse täiustamisel saab kasutada levinud täiustamise metoodikaid ning rakendada neid SMS-ile ja teenustele. SMS-i toeks saab kasutada teenuse haldamiseks sobivaid tööriistu. SMS-i teostus ja käitus annavad pideva nähtavuse, teenuste ohje ja pideva täiustamise, mis toob kaasa suurema toimivuse ja tõhususe. Teenusehalduse täiustamine kehtib SMS-i ja teenuste kohta.

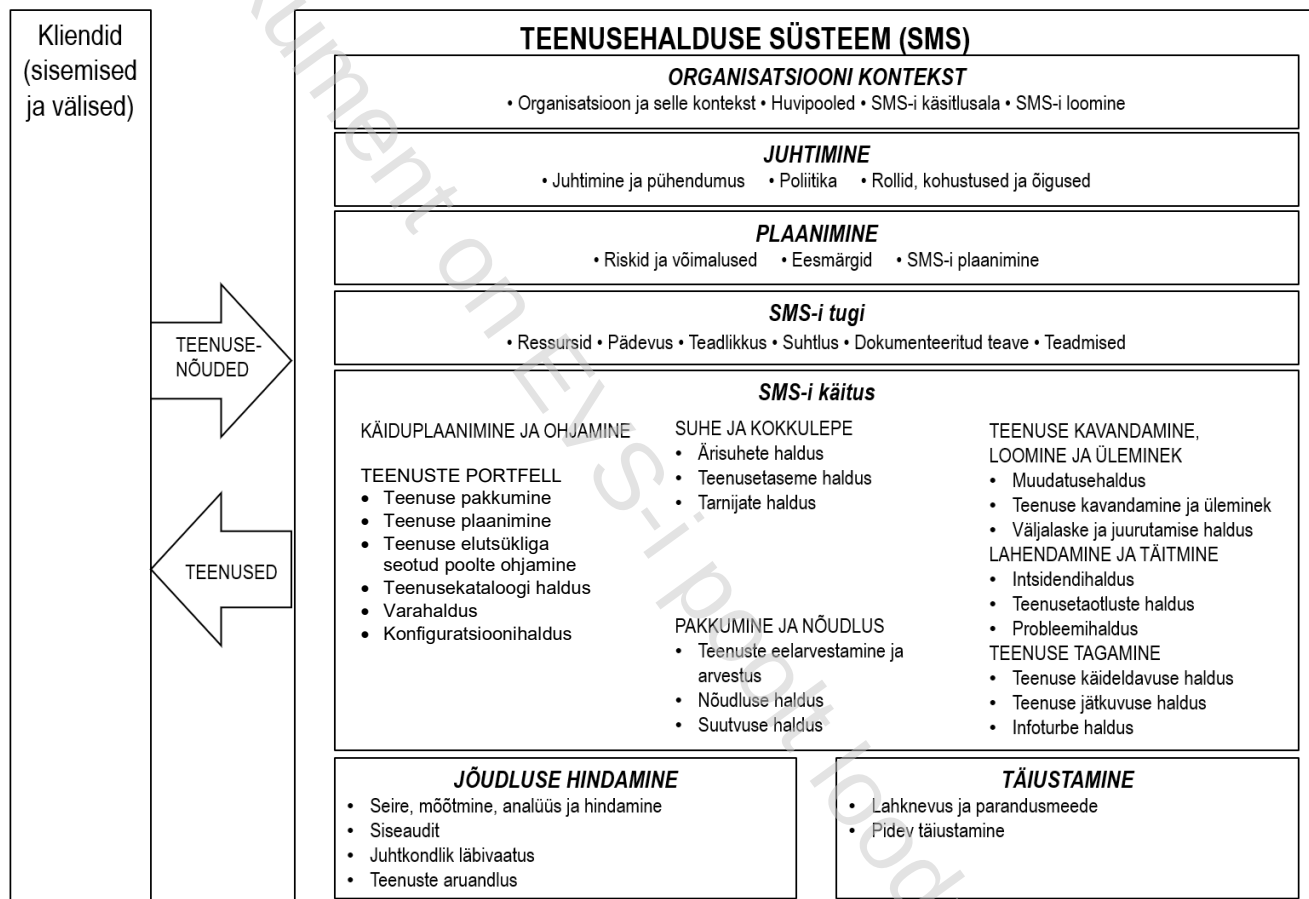
Selle dokumendi peatükkide struktuur (st peatükkide nummerdus ja järjestus) on ühildatud standardiga ISO/IEC 20000-1:2018 ning selles dokumendis kasutatud terminid vastavad standarditele ISO/IEC 20000-1:2018 ja ISO/IEC 20000-10:2018.

1 KÄSITLUSALA

1.1 Üldist

See dokument annab juhised standardil ISO/IEC 20000-1 põhineva teenusehalduse süsteemi (SMS-i) rakendamiseks. Ta sisaldab näiteid ja soovitusi, mis võimaldavad organisatsioonidel tõlgendada ja rakendada standardit ISO/IEC 20000-1, sealhulgas viiteid standardisarja ISO/IEC 20000 teistele osadele ja muudele asjakohastele standarditele.

Joonis 1 illustreerib SMS-i, mille sisu vastab standardi ISO/IEC 20000-1 peatükkidele. See ei esita struktuurset hierarhiat, järjestust ega õiguste tasemeid.



Joonis 1 — Teenusehalduse süsteem

Peatükkide struktuur on mõeldud nõuete ühtseks esitamiseks, mitte selleks, et anda organisatsiooni poliitikate, eesmärkide ja protsesside dokumenteerimise mudelit. Iga organisatsioon võib valida, kuidas ühendada nõuded protsessideks. Iga organisatsiooni ning selle klientide, kasutajate ja muude huvipoolte vaheline seos mõjutab protsesside rakendamist. Organisatsiooni kavandatud SMS ei saa siiski välistada ühtki standardis ISO/IEC 20000-1 määratletud nõuet.

Selles dokumendis kasutatud termin „teenus“ viitab SMS-i käsitlusalasse kuuluvatele teenustele. Selles dokumendis kasutatud termin „organisatsioon“ viitab SMS-i käsitlusalasse kuuluvale organisatsioonile. SMS-i käsitlusalasse kuuluv organisatsioon võib olla osa suuremast organisatsioonist, näiteks suurettevõtte infotehnoloogia osakond. Organisatsioon haldab ja pakub klientidele teenuseid ning seda võib nimetada ka teenuseandjaks. Selles dokumendis eristatakse selgelt termini „teenus“ või „organisatsioon“ kasutamist muudel eesmärkidel. Selles dokumendis kasutatud terminit „pakutud“ võib tõlgendada kui kõiki teenuse elutsükli tegevusi, mida tehakse lisaks igapäevastele käidutegevustele. Teenuse elutsükli tegevused hõlmavad plaanimist, kavandamist, üleminekut, tarnimist ja täiustamist.

1.2 Rakendamine

Selles dokumendis olevad juhised on üldised ja mõeldud kohaldamiseks igale SMS-i rakendavale organisatsioonile, olenemata organisatsiooni tüübist või suurusest või antavate teenuste olemusest. Kuigi seda saab kasutada 'olenemata organisatsiooni tüübist või suurusest või antavate teenuste olemusest', on standardi ISO/IEC 20000-1 juured IT-s. See on mõeldud teenuste teenusehalduseks, kasutades tehnoloogiat ja digitaalset teavet. Selles dokumendis toodud näited illustreerivad standardi ISO/IEC 20000-1 erinevaid kasutusviise.

Teenuseandja vastutab SMS-i eest ega saa seetõttu nõuda, et teine pool täidaks standardi ISO/IEC 20000-1:2018 peatükkide 4 ja 5 nõudeid. Näiteks ei saa organisatsioon paluda, et teine pool tooks kohale tippjuhtkonna ja näitaks tippjuhtkonna kohustumust või näitaks teenuse elutsükliga seotud poolte ohjet.

Mõnda standardi ISO/IEC 20000-1:2018 peatükkides 4 ja 5 toodud tegevust võib organisatsiooni juhtimise all läbi viia teine pool. Näiteks võib organisatsioon paluda teisel poolel luua SMS-i võtmedokumendina esialgne teenusehalduse plaan. Kui plaan on koostatud ja kokku lepitud, vastutab selle eest organisatsioon ja hooldab seda. Nendes näidetes kasutab organisatsioon konkreetsete lühiajaliste tegevuste jaoks teisi pooli. Organisatsioonil on SMS-i suhtes vastutus, õigused ja kohustused. Seetõttu saab organisatsioon tõendada kõikide standardi ISO/IEC 20000-1:2018 peatükkide 4 ja 5 nõuete täitmist.

Standardi ISO/IEC 20000-1:2018 peatükkide 6 kuni 10 puhul võib organisatsioon tõendada, et see täidab ise kõik nõuded. Teise võimalusena võib organisatsioon tõendada, et ta on vastutav nõuete täitmise eest, kui teised pooled on kaasatud standardi ISO/IEC 20000-1:2018 peatükkide 6 kuni 10 nõuete täitmisesse. Organisatsioon saab tõendada teiste teenuse elutsükliga seotud poolte ohjet (vt jaotis 8.2.3). Näiteks võib organisatsioon tõendada meetmete olemasolu teise poole puhul, kes annab taristuteenuse komponente või haldab toekeskust, sealhulgas intsidendihalduse protsessi.

Organisatsioon ei saa tõendada vastavust standardi ISO/IEC 20000-1 nõuetele, kui *kõikide* SMS-i käsitlusalasse kuuluvate teenuste, teenusekomponentide või protsesside andmiseks või käigushoidmiseks kasutatakse teisi pooli. Kui aga teised pooled annavad või hoiavad käigus ainult *mõningaid* teenuseid, teenusekomponente või protsesse, suudab organisatsioon tavaliselt tõendada, et see vastab standardi ISO/IEC 20000-1 nõuetele.

Selle dokumendi käsitlusala ei hõlma toodete või tööriistade spetsifikatsioone. Siiski saab standardit ISO/IEC 20000-1 ja seda dokumenti kasutada SMS-i talitlust toetavate toodete või tööriistade väljatöötamisel või hankimisel.

1.3 Struktuur

See dokument järgib standardi ISO/IEC 20000-1 peatükke ja sisaldab alates peatükist 4 iga peatüki või jaotise kohta kolme osa:

- a) *nõutavad tegevused*: standardi ISO/IEC 20000-1 selles jaotises nõutavate tegevuste kokkuvõte. Pange tähele, et see kokkuvõte ei korda standardi ISO/IEC 20000-1 nõudeid ega lisa uusi nõudeid, vaid lihtsalt kirjeldab tegevusi;

- b) *selgitus*: jaotise eesmärgi selgitus ja jaotise sisu praktilised juhised, sealhulgas näited ja soovitusel standardi ISO/IEC 20000-1 nõuete rakendamise kohta. Vajaduse korral viidatakse standardisarja ISO/IEC 20000 teistele osadele ja muudele asjakohastele standarditele;
- c) *muu teave*: juhised rollide ja kohustuste ning SMS-i teostust toetava dokumenteeritud teabe kohta. Siin võib olla ka asjakohast lisateavet.

2 NORMIVIITED

Allpool nimetatud dokumentidele on tekstis viidatud selliselt, et nende sisu kujutab endast kas osaliselt või terveniisti selle dokumendi nõudeid. Dateeritud viidete korral kehtib üksnes viidatud väljaanne. Dateerimata viidete korral kehtib viidatud dokumendi uusim väljaanne (koos võimalike muudatustega).

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

3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

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

ISO ja IEC hoiavad alal standardimisel kasutamiseks olevaid terminoloogiaandmebaase järgmistel aadressidel:

- IEC Electropedia: kättesaadav veebilehelt <http://www.electropedia.org/>;
- ISO veebipõhine lugemisplatvorm: kättesaadav veebilehelt <https://www.iso.org/obp>.

4 ORGANISATSIOONI KONTEKST

4.1 Organisatsiooni ja selle konteksti mõistmine

4.1.1 Nõutavad tegevused

Organisatsioon teeb kindlaks oma eesmärgiga seotud välised ja sisemised teemad, mis mõjutavad tema võimet saavutada SMS-i kavatsatud tulemusi.

4.1.2 Selgitus

Selle nõutava tegevuse eesmärk on seada kontekst, määrates kindlaks teemad, mis on organisatsiooni eesmärgi seisukohast olulised ja mõjutavad organisatsiooni võimet saavutada SMS-i kavatsatud tulemusi. Need tulemused sisaldavad väärtuse andmist oma klientidele. Teemad võivad olla erinevad, nt sisemised või välised, positiivsed või negatiivsed. Kõik teemad kokku moodustavad põhikonteksti, milles organisatsioon oma SMS-i loob.

MÄRKUS Sõna „teema“ võib selles kontekstis tähendada tegureid või atribuute, millel on positiivne või negatiivne mõju. Need on valdkonnad, tegurid või atribuudid, mis on organisatsiooni jaoks olulised, arvestades tema võimet pakkuda oma klientidele kokkulepitut kvaliteediga teenuseid.

SMS-i edukaks rakendamiseks tuvastab ja dokumenteerib organisatsioon oma sisemise ja välise konteksti. Kontekst hõlmab organisatsiooni enda olemust, teiste SMS-i huvipoolte vajadusi ja ootusi ning SMS-i enda käsitusala. Nende teemade mõistmise põhjal saab luua SMS-i.

Varajasel plaanimise etapil peaks organisatsioon kindlaks tegema, kuidas ISO/IEC 20000-1 on organisatsiooni kontekstis rakendatav, et saaks dokumenteerida SMS-i algset käsitusala. Kui konteksti, huvipooli ja käsitusala ei tuvastata, võib tulemuseks olla edutu või ebatõhus SMS.