

INFOTEHNOLOOGIA

Teenusehaldus

Osa 1: Teenusehalduse süsteemi nõuded

Information technology

Service management

Part 1: Service management system requirements

(ISO/IEC 20000-1:2018, identical

+ ISO/IEC 20000-1:2018/Amd 1:2024, identical)

EESTI STANDARDI EESSÕNA

See Eesti standard on

- rahvusvahelise standardi ISO/IEC 20000-1:2018 ja selle muudatuse Amd 1:2024 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 inglise keeles juunis 2024;
- eesti keeles avaldatud sellekohase teate ilmumisega EVS Teataja 2024. aasta juunikuu numbris.

Standardi tõlke koostamise ettepaneku on esitanud tehniline komitee EVS/TK 04 „Infotehnoloogia“, standardi tõlkimist on korraldanud Eesti Standardimis- ja Akrediteerimiskeskus ning rahastanud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium.

Standardi on tõlkinud OÜ Teabering, standardi on heaks kiitnud EVS/TK 04.

Standardi mõnede sätetele on lisatud Eesti olusid arvestavaid märkusi, selgitusi ja täiendusi, mis on tähistatud Eesti maatahisega EE.

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

See standard on rahvusvahelise standardi ISO/IEC 20000-1:2018 ja selle muudatuse Amd 1:2024 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 20000-1:2018 and its Amendment Amd 1:2024. 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.....	V
▣ ^{A1} MUUDATUSE AMD 1 EESSÕNA ▣ ^{A1}	VII
SISSEJUHATUS.....	VIII
1 KÄSITLUSALA.....	1
1.1 Üldist.....	1
1.2 Rakendamine.....	1
2 NORMIVIITED	2
3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED.....	2
3.1 Juhtimissüsteemi standarditele omased terminid.....	2
3.2 Teenusehalduse spetsiifilised terminid.....	6
4 ORGANISATSIOONI KONTEKST	10
4.1 Organisatsiooni ja selle konteksti mõistmine	10
4.2 Huvipoolte vajaduste ja ootuste mõistmine	10
4.2.1 Nõutavad tegevused	10
4.3 Teenusehalduse süsteemi käsitusala määramine.....	11
4.4 Teenusehalduse süsteem.....	11
5 JUHTIMINE	11
5.1 Juhtimine ja pühendumus	11
5.2 Poliitika	12
5.2.1 Teenusehalduse poliitika kehtestamine.....	12
5.2.2 Teenusehalduse poliitikast teavitamine	12
5.3 Organisatsioonilised rollid, kohustused ja õigused.....	12
6 PLAANIMINE.....	12
6.1 Toimingud riskide ja võimaluste käsitlemiseks.....	12
6.2 Teenusehalduse eesmärgid ja nende saavutamise plaanimine.....	13
6.2.1 Eesmärkide seadmine.....	13
6.2.2 Eesmärkide saavutamise plaan.....	13
6.3 Teenusehalduse süsteemi plaanimine	13
7 TEENUSEHALDUSE SÜSTEEMI TUGI	14
7.1 Ressursid.....	14
7.2 Pädevus.....	14
7.3 Teadlikkus.....	14
7.4 Suhtlus.....	14
7.5 Dokumenteeritud teave	15
7.5.1 Üldist.....	15
7.5.2 Dokumenteeritud teabe loomine ja uuendamine.....	15
7.5.3 Dokumenteeritud teabe ohje	15
7.5.4 Teenusehalduse süsteemi dokumenteeritud teave.....	15
7.6 Teadmised.....	16
8 TEENUSEHALDUSE SÜSTEEMI KÄITUS.....	16
8.1 Käiduplaanimine ja ohjamine	16
8.2 Teenuste portfelli.....	16
8.2.1 Teenuse pakkumine.....	16
8.2.2 Teenuste plaanimine.....	17
8.2.3 Teenuse elutsükliga seotud osapoolte ohjamine.....	17
8.2.4 Teenusekataloogi haldus	18
8.2.5 Varahaldus.....	18

8.2.6	Konfiguratsioonihaldus.....	18
8.3	Suhe ja kokkulepe.....	18
8.3.1	Üldist.....	18
8.3.2	Ärisuhete haldus.....	19
8.3.3	Teenusetaseme haldus.....	19
8.3.4	Tarnijate haldus.....	20
8.4	Pakkumine ja nõudlus.....	21
8.4.1	Teenuste eelarvestamine ja arvestus.....	21
8.4.2	Nõudluse haldus.....	21
8.4.3	Suutvuse haldus.....	21
8.5	Teenuse kavandamine, loomine ja üleminek.....	21
8.5.1	Muudatusehaldus.....	21
8.5.2	Teenuse kavandamine ja üleminek.....	23
8.5.3	Väljalaske ja juurutamise haldamine.....	24
8.6	Lahendamine ja täitmine.....	24
8.6.1	Intsidendihaldus.....	24
8.6.2	Teenusetootluste haldus.....	24
8.6.3	Probleemihaldus.....	25
8.7	Teenuse tagamine.....	25
8.7.1	Teenuse kättesaadavuse haldus.....	25
8.7.2	Teenuse jätkuvuse haldus.....	26
8.7.3	Infoturbe haldus.....	26
9	JÕUDLUSE HINDAMINE.....	27
9.1	Seire, mõõtmine, analüüs ja hindamine.....	27
9.2	Siseaudit.....	27
9.3	Juhtkondlik läbivaatus.....	28
9.4	Teenuste aruandlus.....	28
10	TÄIUSTAMINE.....	29
10.1	Lahknevus ja täiustusmeede.....	29
10.2	Pidev täiustamine.....	29
	Kirjandus.....	30

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. ISO ja IEC on loonud ühise komitee ISO/IEC JTC 1.

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 standardi mõni osa võib olla patendiõiguse objekt. ISO ega 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).

Mis tahes selles dokumendis kasutatud äriiline 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 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 20000-1:2011), mis on tehniliselt üle vaadatud.

Peamised muudatused võrreldes eelmise väljaandega on järgmised:

- Struktuur on üldisem, nii nagu seda kasutatakse kõigi juhtimissüsteemi standardite jaoks (ISO/IEC direktiivide 1. osa konsolideeritud ISO täienduse lisas SL). See on toonud kaasa uued ühised nõuded organisatsiooni kontekstile, eesmärkide saavutamise planeerimisele ning riskide ja võimalustega tegelemise tegevustele. Mõned ühised nõuded on varasemaid nõudeid uuendanud, näiteks dokumenteeritud teave, ressursid, pädevus ja teadlikkus.
- Arvesse on võetud teenuste haldamise kasvavaid suundumusi, sealhulgas selliseid teemasid nagu teenuste kaubaks muutmine, mitme tarnija haldamine sisemise või välise teenuseintegraatori poolt, ja vajadust määrata kindlaks teenuste väärtus klientide jaoks.
- Eemaldati mõned üksikasjad, et keskenduda sellele, mida teha, ja anda organisatsioonidele vabadus nõuete täitmisel.
- Lisatud on uusi teemasid, nagu lisanõuded teadmiste ja teenuste plaanamisele.
- Eraldatud on jaotised, mis olid varem kombineeritud intsidendihalduseks, teenusetaotluste haldamiseks, teenuse järjepidevuse haldamiseks, teenuse kättesaadavuse haldamiseks, teenusetaseme haldamiseks, teenusekataloogi haldamiseks, suutvuse haldamiseks ja nõudluse haldamiseks.

- f) Jaotis „Teiste osapoolte juhivate protsesside juhtimine“ nimetati ümber kui „Teenuse elutsükliga seotud osapoolte ohjamine“ ja uuendati nõudeid, et hõlmata teenuseid ja teenusekomponente ning protsesse. Selgitati, et organisatsioon ei saa tõendada vastavust selles dokumendis täpsustatud nõuetele juhul, kui teenusehalduse süsteemi (SMS) käsitlusalas kasutatakse teisi osapooli kõigi teenuste, teenusekomponentide käitamiseks või protsesside haldamiseks.
- g) Peatükk 3 (Terminid ja määratlused) on jaotatud eraldi jaotisteks juhtimissüsteemi ja teenusehalduse terminite jaoks. Määratlustes on palju muudatusi. Peamised muudatused hõlmavad järgmist:
- 1) lisale SL on lisatud mõned uued terminid, nt „objektiivne“, „poliitika“, ja mõned on lisatud spetsiaalselt teenuse haldamiseks, nt „vara“, „kasutaja“;
 - 2) termin „teenuseosutaja“ on asendatud terminiga „organisatsioon“, et saavutada ühilduvus lisa SL tekstiga;
 - 3) termin „sisegrupp“ on asendatud terminiga „sisetarnija“ ja termin „tarnija“ asendatud terminiga „välistarnija“;
 - 4) termin „infoturbe“ on viidud vastavusse standardiga ISO/IEC 27000. Vastavalt ka termin „kättesaadavus“ on asendatud terminiga „teenuse kättesaadavus“, et eristada terminist „käideldavus“, mida nüüd kasutatakse „infoturbe“ muudetud määratluses.
- h) Nõutav dokumenteeritav teave on viidud miinimumini, jättes alles vaid võtmedokumendid, näiteks teenuse halduskava. Muud dokumenteerimise muudatused hõlmavad järgmist:
- 1) eemaldati dokumenteeritud suutvuse plaani nõue ja asendati suutvuse plaanimise nõudega;
 - 2) eemaldati dokumenteeritud kättesaadavuseplaani nõue ja asendati nõudega dokumenteerida teenuse kättesaadavuse nõuded ja eesmärgid;
 - 3) eemaldati konfiguratsioonihalduse andmebaasi nõue ja asendati nõuetega konfiguratsiooniteabele;
 - 4) eemaldati väljalaske poliitika nõue ja asendati nõudega määratleda väljalasete tüübid ja sagedus;
 - 5) eemaldati pideva täiustamise poliitika nõue ja asendati nõudega määrata täiustumisvõimaluste hindamiskriteeriumid.
- i) Ajakohastatud on joonised 2 ja 3 ning on ümber nummerdatud joonisteks 1 ja 2. Eemaldatud on joonis 1 ja viited meetodile Plaani-Teosta-Kontrolli-Täiusta, kuna seda ei kasutata lisas SL, sest palju täiustusmeetodeid saab kasutada koos juhtimise haldusesüsteemi standarditega.
- j) Teisaldati üksikasjalikud aruandluse nõuded teenuse aruandluse jaotistest jaotistesse, kus aruandeid tõenäoliselt koostatakse.

Standardisarja ISO/IEC 20000 kõikide 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 heakskiidukriteeriume, mis on eri liiki dokumentide puhul vajalikud. See dokument on kavandatud ISO/IEC direktiivide 2. osas esitatud toimetamisreeglite järgi (vt www.iso.org/directives või www.iec.ch/members_experts/refdocs).

ISO ja IEC pööravad tähelepanu võimalusele, et selle dokumendi rakendamine võib olla seotud patendi (patentide) kasutamisega. ISO ega IEC ei võta seisukohta mis tahes esitatud patendiõiguste tõendamise, kehtivuse ega rakendatavuse eest. Selle dokumendi avaldamise kuupäeva seisuga ei ole ISO ega IEC saanud teateid patendi (patentide) kohta, mida võib vaja minna selle dokumendi rakendamiseks. Dokumendi kasutajaid on siiski hoiatatud, et siin esitatu ei pruugi olla uusim teave, mis võib olla saadud patendiandmebaasist (kättesaadav veebilehtedelt www.iso.org/patents ja <https://patents.iec.ch>). ISO ega IEC ei vastuta sellis(t)e patendiõigus(t)e väljaselgitamise ega selgumise eest.

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 kaubandustökete lepingus sätestatud põhimõtteid, on esitatud järgmisel aadressil: www.iso.org/iso/foreword.html. IEC korral vt www.iec.ch/understanding-standards.

Dokumendi on koostanud ISO Tehnikanõukogu otsuse 75/2023 kohaselt tehnilise komitee ISO/IEC JTC 1 „Information technology“ alamkomitee SC 40 „IT service management and IT governance“.

Igasugune tagasiside või küsimused selle dokumendi kohta tuleks suunata dokumendi kasutaja rahvuslikule standardimisorganisatsioonile. Täielik loetelu nende organisatsioonide kohta on leitav veebilehtedelt www.iso.org/members.html ja www.iec.ch/national-committees. **[A₁]**

SISSEJUHATUS

See dokument on koostatud teenusehalduse süsteemi (SMS) nõuete määratlemiseks, et luua, rakendada, hallata ja pidevalt täiustada teenusehalduse süsteemi. SMS toetab teenusehalduse elutsüklit, sealhulgas selliste teenuste plaanmist, kavandamist, üleminekut, tarnimist ja täiustamist, mis vastavad kokkulepitud nõuetele ja pakuvad väärtust klientidele, kasutajatele ja teenuseid tarnivale organisatsioonile.

SMS-i rakendamine on organisatsiooni jaoks strateegiline otsus ja seda mõjutavad organisatsiooni eesmärgid, juhtorgan, teised teenuse elutsükliga seotud osapooled ning vajadus tõhusate ja vastupidavate teenuste järele.

SMS-i rakendamine ja toimimine tagab pideva nähtavuse, teenuste kontrolli ja pideva parandamise, mis toob kaasa suurema toimivuse ja tõhususe. Teenusehalduse täiustamine tähendab nii SMS-i kui ka teenuste täiustamist.

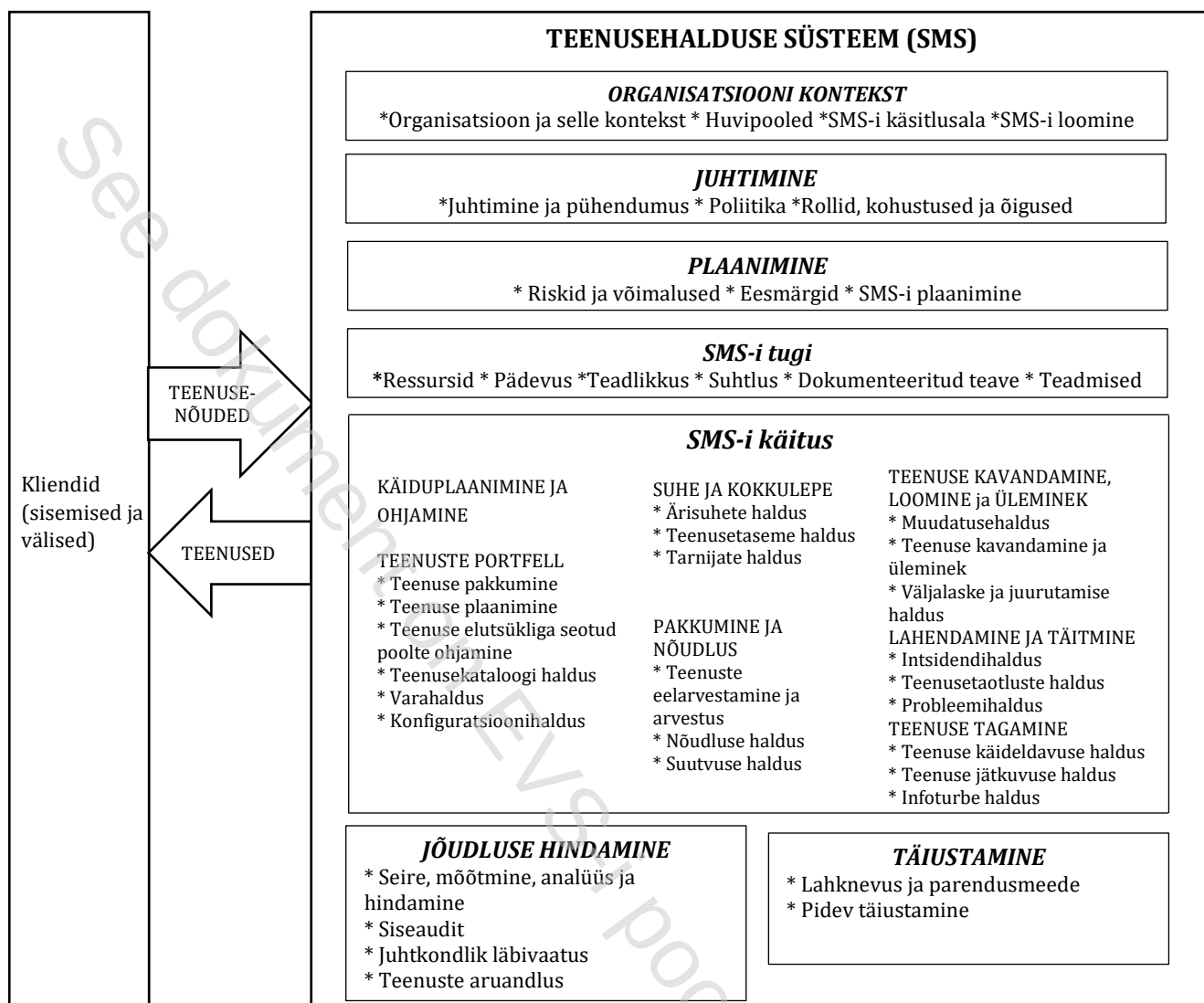
See dokument on tahtlikult sõltumatu konkreetsetest juhistest. Organisatsioon võib kasutada kombinatsiooni üldtunnustatud raamistikest ja oma kogemusest. Selles dokumendis sätestatud nõuded on ühtlustatud üldkasutatavate täiustusmetoodikatega. Teenuste haldamise sobivaid tööriistu võib kasutada SMS-i toetamiseks.

ISO/IEC 20000-2 annab juhiseid teenusehalduse süsteemide rakendamiseks, sealhulgas näiteid selles dokumendis sätestatud nõuete täitmisest. ISO/IEC 20000-10 kirjeldab kõigi ISO/IEC 20000 sarja osade eeliseid, väärarusaamu ja muid seonduvaid standardeid. ISO/IEC 20000-10 loetleb lisaks selles dokumendis sisalduvatele terminitele ja määratlustele terminid, mida selles dokumendis ei kasutata, kuid kasutatakse ISO/IEC 20000 sarja muudes osades.

Standardi struktuur (st jaotiste järjestus), jaotises 3.1 olevad terminid ja paljud nõuded on võetud ISO/IEC direktiivide 1. osa konsolideeritud ISO täienduse lisast SL, mis on tuntud kui juhtimissüsteemi standardite üldine struktuur (HLS). HLS-i vastuvõtmine võimaldab organisatsioonil ühtlustada või integreerida mitu juhtimissüsteemi standardit. Näiteks saab SMS-i integreerida standardil ISO 9001 põhineva kvaliteedijuhtimissüsteemiga või infoturbe juhtimissüsteemiga, mis põhineb standardil ISO/IEC 27001.

Joonis 1 illustreerib SMS-i, mis näitab selle dokumendi jaotiste sisu, aga ei näita organisatsiooni hierarhiat, toimimise või vastutuse tasemeid. See dokument ei kehtesta nõuet organisatsiooni SMS-i struktuurile. Samuti ei kehtestata nõuet terminitele, mida organisatsioonis kasutatakse asendusena selles dokumendis kasutatavatele terminitele. Organisatsioonid saavad valida terminid, mille kasutamine sobib nende tegevusega.

Standardi struktuur on mõeldud pigem nõuete ühtseks esitamiseks, mitte mudelina organisatsiooni poliitikate, eesmärkide ja protsesside dokumenteerimiseks. Iga organisatsioon saab valida, kuidas nõuded protsessideks ühendada. Iga organisatsiooni suhted oma klientide, kasutajate ja teiste huvipooltega mõjutavad protsesside elluviimist. Organisatsiooni kavandatud SMS ei saa välistada ühtegi selles dokumendis sätestatud nõuetest.



Joonis 1 — Teenusehalduse süsteem

See dokument on EVS-i poolt loodud eelvaade

Taotluslikult tühjaks jäetud

1 KÄSITLUSALA

1.1 Üldist

See dokument määratleb nõuded organisatsioonile teenusehalduse süsteemi (SMS) loomiseks, rakendamiseks, hooldamiseks ja pidevaks täiustamiseks. Dokumendis määratletud nõuded hõlmavad teenuste plaanimist, kavandamist, üleminekut, tarnimist ja täiustamist, et täita teenusenõudeid ja pakkuda väärtust. Dokumenti saavad kasutada

- a) klient, kes otsib teenuseid ja vajab tagatist nende teenuste kvaliteedi kohta;
- b) klient, kes nõuab järjekindlat lähenemist teenuse elutsüklile kõigilt oma teenusepakkujalt, sealhulgas tarneahelasse kuuluvatelt;
- c) organisatsioon, et näidata oma suutvust teenuste plaanimisel, kavandamisel, teenustele üleminekul, teenuste osutamisel ja täiustamisel;
- d) organisatsioon oma SMS-i ja teenuste seireks, mõõtmiseks ja läbivaatamiseks;
- e) organisatsioon teenuste plaanimise, kavandamise, teenustele ülemineku, teenuste osutamise ja täiustamise parandamiseks SMS-i tõhusa rakendamise ja toimimise kaudu;
- f) organisatsioon või muu osapool, kes teeb vastavushindamisi selles dokumendis sätestatud nõuete alusel;
- g) teenusehalduse koolituse või nõustamise pakkuja.

Selles dokumendis kasutatud termin „teenus“ viitab SMS-i käsituslusalasse kuuluvale teenusele või teenustele. Dokumendis kasutatud termin „organisatsioon“ viitab SMS-i käsituslusalasse kuuluvale organisatsioonile, mis haldab ja osutab klientidele teenuseid. SMS-i käsituslalas olev organisatsioon võib olla osa suuremast organisatsioonist, näiteks suurettevõtte osakond. Organisatsiooni või organisatsiooni osa, mis haldab ja osutab teenust või teenuseid sise- või välisklientidele, võib nimetada ka teenusepakkujaks. Selles dokumendis eristatakse selgelt terminite „teenus“ või „organisatsioon“ muudel eesmärkidel kasutamist.

1.2 Rakendamine

Kõik dokumendis määratletud nõuded on üldised ja mõeldud kohaldamiseks kõikidele organisatsioonidele, olenemata organisatsiooni tüübist või suurusest või osutatavate teenuste olemusest. Peatükkides 4 kuni 10 esitatud nõuete välistamine ei ole vastuvõetav, kui organisatsioon väidab oma vastavust sellele dokumendile, olenemata organisatsiooni olemusest.

Selles dokumendis sätestatud nõuetele vastavust saab tõendada organisatsioon ise, esitades tõendused nõuete täitmisest.

Organisatsioon ise tõendab vastavust peatükkidele 4 ja 5. Samas võivad ka teised osapooled organisatsiooni toetada. Näiteks võib teine osapool läbi viia organisatsiooni nimel siseauditeid või toetada SMS-i loomist.

Teise võimalusena võib organisatsioon tõendada, et ta vastutab dokumendis määratletud nõuete täitmise eest ja tõendab järelevalve toimimist, kui teised osapooled on kaasatud peatükkide 6–10 nõuete täitmisesse (vt 8.2.3). Näiteks võib organisatsioon tõendada järelevalve olemasolu teise osapoole, mis pakub infrastruktuuriteenuse komponente või klienditeenindust, sealhulgas intsidentide halduseprotsessi, tegevuste üle.

Organisatsioon ei saa tõendada vastavust selles dokumendis sätestatud nõuetele, kui kõigi SMS-i käsituslusalasse kuuluvate teenuste, teenusekomponentide või protsesside pakkumiseks või käitamiseks kasutatakse teisi osapooli.

Selle dokumendi käsitusala ei hõlma toodete või tööriistade spetsifikatsioone. Seda dokumenti saab aga kasutada SMS-i toimimist toetavate toodete või tööriistade väljatöötamisel või hankimisel.

2 NORMIVIITED

Selles dokumendis ei ole normiviiteid.

3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

Dokumendi rakendamisel kasutatakse allpool esitatud termineid ja määratlusi.

ISO ja IEC hoiavad alal standardimisel kasutamiseks olevaid terminoloogilisi andmebaase järgmistel aadressidel:

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

3.1 Juhtimissüsteemi standarditele omased terminid

3.1.1

audit (*audit*)

süsteemaatiline, sõltumatu ja dokumenteeritud protsess (3.1.18) auditi asitõendite saamiseks ja nende objektiivseks hindamiseks eesmärgiga teha kindlaks, millises ulatuses on auditi kriteeriumid täidetud

MÄRKUS 1 Audit võib olla siseaudit (esimese osapoole audit) või välisaudit (sooritab teine või kolmas osapool) ning see võib olla liitaudit (kaht või mitut distsipliini ühendav).

MÄRKUS 2 Siseauditi viib läbi organisatsioon (3.1.14) ise või väline osapool organisatsiooni nimel.

MÄRKUS 3 „Auditi asitõendid“ ja „auditi kriteeriumid“ on määratletud standardis ISO 19011.

3.1.2

pädevus (*competence*)

oskus rakendada teadmisi ja oskusi soovitud tulemuste saavutamiseks

3.1.3

vastavus (*conformity*)

nõude täitmine (3.1.19)

MÄRKUS 1 Vastavus puudutab nii selle dokumendi kui ka organisatsiooni SMS-i nõudeid.

MÄRKUS 2 Lisa SL algset määratlust on muudetud, lisades märkuse 1.

3.1.4

pidev täiustamine (*continual improvement*)

korduv tegevus jõudluse parendamiseks (3.1.16)

3.1.5

täiustusmeede (*corrective action*)

tegevus tuvastatud lahknevuse (3.1.12) põhjuse või muu ebasoovitava olukorra kõrvaldamiseks või kordumise tõenäosuse vähendamiseks

MÄRKUS Esialgset lisa SL määratlust on muudetud, lisades teksti algsele „tegevus kõrvaldada lahknevuse põhjus ja vältida selle kordumist“.