

2019

Informační technologie - Management služeb -
Část 1: Požadavky na systém managementu služeb

ČSN
ISO/IEC 20000-1

36 9074

Information technology - Service management -
Part 1: Service management system requirements

Technologies de l'information - Gestion des services -
Partie 1: Exigences du système de management des services

Tato norma je českou verzí mezinárodní normy ISO/IEC 20000-1:2018. Překlad byl zajištěn Českou agenturou pro standardizaci. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the International Standard ISO/IEC 20000-1:2018. It was translated by the Czech Agency for Standardization. It has the same status as the official version.

Nahrazení předchozích norem

Touto normou se nahrazuje ČSN ISO/IEC 20000-1 (36 9074) z července 2012.

Národní předmluva

Změny proti předchozí normě

Základní rozdíly mezi ISO/IEC 20000-1:2018 a ISO/IEC 20000-1:2011 jsou uvedeny v předmluvě tohoto dokumentu.

Souvisící ČSN

ČSN EN ISO 9000 (01 0300) Systémy managementu kvality - Základní principy a slovník

ČSN EN ISO 9001 (01 0321) Systémy managementu kvality - Požadavky

ČSN EN ISO 19011 (01 0330) Směrnice pro auditování systémů managementu

ČSN EN ISO 22301 (01 2306) Ochrana společnosti - Systémy managementu kontinuity podnikání - Požadavky

ČSN ISO 31000 (01 0351) Management rizik - Směrnice

ČSN ISO 55001 (01 0376) Management aktiv - Systémy managementu - Požadavky

TNI 01 0350 Management rizik - Slovník (Pokyn 73)

ČSN ISO/IEC 19770-1 (36 9043) Informační technologie - Správa aktiv IT - Část 1: Systémy správy aktiv IT - Požadavky

ČSN ISO/IEC 20000-2 (36 9074) Informační technologie - Management služeb - Část 2: Pokyny pro použití systémů managementu služeb

ČSN ISO/IEC 20000-3 (36 9074) Informační technologie - Management služeb - Část 3: Pokyny pro vymezení rozsahu a použitelnosti ISO/IEC 20000-1

ČSN ISO/IEC 20000-6 (36 9074) Informační technologie - Management služeb - Část 6: Požadavky na orgány provádějící audit a certifikaci systémů managementu služeb

ČSN EN ISO/IEC 27000 (36 9790) Informační technologie - Bezpečnostní techniky - Systémy řízení bezpečnosti informací - Přehled a slovník

ČSN EN ISO/IEC 27001 (36 9797) Informační technologie - Bezpečnostní techniky - Systémy řízení bezpečnosti informací - Požadavky

Vysvětlivky k textu převzaté normy

Anglický výraz „management“ lze do češtiny překládat jako „management“, „řízení“, „správa“, „vedení“ apod. Tyto ekvivalenty jsou jen částečná synonyma, a je proto nezbytné je používat v závislosti na kontextu a na přesném významu sdělení.

Pro účely této normy se anglický výraz „management“ překládá ve vztahu k normám ISO/IEC 27000 a ISO/IEC 27001 jako „řízení“.

Vypracování normy

Zpracovatel: Ing. Luděk Novák, Ph.D., IČO 88652203

Technická normalizační komise: TNK 20 Informační technologie

Pracovník České agentury pro standardizaci: Ing. Miroslav Škop

Česká agentura pro standardizaci je státní příspěvková organizace zřízená Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví na základě ustanovení § 5 odst. 2 zákona č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

ICS 35.020; 03.080.99

Obsah	Strana	Contents	Page
Předmluva.....	6	Foreword.....	6
Úvod.....	9	Introduction.....	9
1..... Předmět normy.....	12	1..... Scope.....	12
1.1..... Obecně.....	12	1.1..... General.....	12
1.2..... Použití.....	12	1.2..... Application.....	12
2..... Citované dokumenty.....	13	2..... Normative references.....	13
3..... Termíny a definice.....	13	3..... Terms and definitions.....	13
3.1..... Termíny specifické pro normy systému managementu.....	13	3.1..... Terms specific to management system standards.....	13
3.2..... Termíny specifické pro management služeb.....	18	3.2..... Terms specific to service management.....	18
4..... Kontext organizace.....	23	4..... Context of the organization.....	23
4.1..... Porozumění organizaci a jejímu kontextu.....	23	4.1..... Understanding the organization and its context.....	23
4.2..... Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran.....	23	4.2..... Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran.....	23
4.3..... Určení rozsahu systému managementu služeb.....	24	4.3..... Determining the scope of the service management system.....	24
4.4..... Systém managementu služeb.....	24	4.4..... Service management system.....	24
5..... Vedení.....	24	5..... Leadership.....	24
5.1..... Vedení a závazek.....	24	5.1..... Leadership and commitment.....	24
5.2..... Politika.....	25	5.2..... Policy.....	25
5.2.1..... Vytvoření politiky managementu služeb.....	25	5.2.1..... Establishing the service management policy.....	25
5.2.2..... Komunikování politiky managementu služeb.....	25	5.2.2..... Communicating the service management policy.....	25
5.3..... Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace.....	25	5.3..... Organizational roles, responsibilities and authorities.....	25
6..... Plánování.....	26	6..... Planning.....	26
6.1..... Opatření pro řešení rizik a příležitostí.....	26	6.1..... Actions to address risks and opportunities.....	26
6.2..... Cíle managementu služeb a plánování jejich dosažení.....	26	6.2..... Service management objectives and planning to achieve them.....	26
6.2.1..... Stanovení cílů.....	26	6.2.1..... Establish objectives.....	26
6.2.2..... Plán pro dosažení cílů.....	27	6.2.2..... Plan to achieve objectives.....	27
6.3..... Plán systému managementu služeb.....	27	6.3..... Plan the service management system.....	27
7..... Podpora systému managementu služeb.....	27	7..... Support of the service management system.....	27
7.1..... Zdroje.....	27	7.1..... Resources.....	27
7.2..... Kompetence.....	28	7.2..... Competence.....	28
7.3..... Povědomí.....	28	7.3..... Awareness.....	28
7.4..... Komunikace.....	28	7.4..... Communication.....	28
7.5..... Dokumentované informace.....	28	7.5..... Documented information.....	28
7.5.1..... Obecně.....	28	7.5.1..... General.....	28
7.5.2..... Vytváření a aktualizace dokumentovaných informací.....	29	7.5.2..... Creating and updating documented information.....	29
7.5.3..... Řízení dokumentovaných informací.....	29	7.5.3..... Control of documented information.....	29
7.5.4..... Dokumentované informace systému managementu služeb.....	29	7.5.4..... Service management system documented information.....	29
7.6..... Znalosti.....	30	7.6..... Knowledge.....	30
8..... Provoz systému managementu služeb.....	30	8..... Operation of the service management system.....	30
8.1..... Plánování a řízení provozu.....	30	8.1..... Operational planning and control.....	30
8.2..... Portfolio služeb.....	30	8.2..... Service portfolio.....	30
8.2.1..... Dodávka služeb.....	30	8.2.1..... Service delivery.....	30
8.2.2..... Plánování služeb.....	31	8.2.2..... Plan the services.....	31
8.2.3..... Řízení stran zapojených do životního cyklu služby.....	31	8.2.3..... Control of parties involved in the service lifecycle.....	31
8.2.4..... Management katalogu služeb.....	32	8.2.4..... Service catalogue management.....	32
8.2.5..... Management aktiv.....	32	8.2.5..... Asset management.....	32
8.2.6..... Management konfigurací.....	32	8.2.6..... Configuration management.....	32
8.3..... Vztah a dohoda.....	33	8.3..... Relationship and agreement.....	33
8.3.1..... Obecně.....	33	8.3.1..... General.....	33
8.3.2..... Management vztahů s byznysem.....	33	8.3.2..... Business relationship management.....	33
8.3.3..... Management úrovně služeb.....	34	8.3.3..... Service level management.....	34
8.3.4..... Management dodavatelů.....	34	8.3.4..... Supplier management.....	34
8.4..... Nabídka a poptávka.....	35	8.4..... Supply and demand.....	35
8.4.1..... Rozpočtování a účtování služeb.....	35	8.4.1..... Budgeting and accounting for services.....	35
8.4.2..... Management poptávky.....	35	8.4.2..... Demand management.....	35
8.4.3..... Management kapacit.....	36	8.4.3..... Capacity management.....	36
8.5..... Návrh, sestavení a přechod služeb.....	36	8.5..... Service design, build and transition.....	36
8.5.1..... Management změn.....	36	8.5.1..... Change management.....	36
8.5.2..... Návrh a přechod služeb.....	37	8.5.2..... Service design and transition.....	37
8.5.3..... Management uvolnění a nasazení.....	39	8.5.3..... Release and deployment management.....	39
8.6..... Řešení a plnění.....	39	8.6..... Resolution and fulfilment.....	39
8.6.1..... Management incidentů.....	39	8.6.1..... Incident management.....	39
8.6.2..... Management žádostí o službu.....	40	8.6.2..... Service request management.....	40
8.6.3..... Management problémů.....	40	8.6.3..... Problem management.....	40
8.7..... Zajištění služeb.....	40	8.7..... Service assurance.....	40
8.7.1..... Management dostupnosti služeb.....	40	8.7.1..... Service availability management.....	40
8.7.2..... Management kontinuity služeb.....	41	8.7.2..... Service continuity management.....	41
8.7.3..... Management bezpečnosti informací.....	41	8.7.3..... Information security management.....	41
9..... Hodnocení výkonnosti.....	42	9..... Performance evaluation.....	42
9.1..... Monitorování, měření, analýza a hodnocení.....	42	9.1..... Monitoring, measurement, analysis and evaluation.....	42
9.2..... Interní audit.....	43	9.2..... Internal audit.....	43
9.3..... Přezkoumání vedením.....	43	9.3..... Management review.....	43
9.4..... Předkládání výkazů o službách.....	44	9.4..... Service reporting.....	44
10..... Zlepšování.....	44	10..... Improvement.....	44
10.1..... Neshoda a nápravné opatření.....	44	10.1..... Nonconformity and corrective action.....	44
10.2..... Neustálé zlepšování.....	45	10.2..... Continual improvement.....	45
Bibliografie.....	46	Bibliography.....	46



© ISO/IEC 2018

Veškerá práva vyhrazena. Žádná část této publikace nesmí být, není-li specifikováno jinak nebo nepožaduje-li se to v souvislosti s její implementací, reprodukována nebo používána v jakémkoliv formě nebo jakýmkoliv způsobem, elektronickým ani mechanickým, včetně pořizování fotokopii nebo zveřejňování na internetu nebo intranetu, bez předchozího písemného souhlasu. O souhlas lze požádat buď ISO na níže uvedené adrese, nebo členskou organizaci ISO v zemi žadatele.

ISO copyright office
CP 401 · Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Geneva
Tel.: + 41 22 749 01 11
Fax: + 41 22 749 09 47
Email: copyright@iso.org
Website: www.iso.org
Publikováno ve Švýcarsku

Předmluva

ISO (Mezinárodní organizace pro normalizaci) a IEC (Mezinárodní elektrotechnická komise) tvoří specializovaný systém celosvětové normalizace. Národní orgány, které jsou členy ISO nebo IEC, se podílejí na vypracování mezinárodních norem prostřednictvím svých technických komisí ustavených příslušnými organizacemi pro jednotlivé obory technické činnosti. Technické komise ISO a IEC spolupracují v oborech společného zájmu. Práce se zúčastňují také další vládní i nevládní mezinárodní organizace, s nimiž ISO a IEC navázaly pracovní styk. V oblasti informační technologie zřídily ISO a IEC společnou technickou komisi ISO/IEC JTC 1.

Postupy použité při tvorbě tohoto dokumentu a postupy určené pro jeho další udržování jsou popsány ve směrnících ISO/IEC, část 1. Zejména se má věnovat pozornost rozdílným schvalovacím kritériím potřebným pro různé druhy dokumentů. Tento dokument byl vypracován v souladu s redakčními pravidly uvedenými ve směrnících ISO/IEC, část 2 (viz www.iso.org/directives). Upozorňuje se na možnost, že některé prvky tohoto dokumentu mohou být předmětem patentových práv. ISO a IEC nelze činit odpovědnými za identifikaci jakéhokoliv nebo všech patentových práv. Podrobnosti o jakýchkoliv patentových právech identifikovaných během přípravy tohoto dokumentu budou uvedeny v úvodu a/nebo v seznamu patentových prohlášení obdržených ISO (viz www.iso.org/patents). Jakýkoliv obchodní název použitý v tomto dokumentu se uvádí jako informace pro usnadnění práce uživatelů a neznamena schválení.

Foreword

ISO (the International Organization for Standardization) and IEC (the International Electrotechnical Commission) form the specialized system for worldwide standardization. National bodies that are members of ISO or IEC participate in the development of International Standards through technical committees established by the respective organization to deal with particular fields of technical activity. ISO and IEC technical committees collaborate in fields of mutual interest. Other international organizations, governmental and non-governmental, in liaison with ISO and IEC, also take part in the work. In the field of information technology, ISO and IEC have established a joint technical committee, ISO/IEC JTC 1.

The procedures used to develop this document and those intended for its further maintenance are described in the ISO/IEC Directives, Part 1. In particular the different approval criteria needed for the different types of document should be noted. This document was drafted in accordance with the editorial rules of the ISO/IEC Directives, Part 2 (see www.iso.org/directives). Attention is drawn to the possibility that some of the elements of this document may be the subject of patent rights. ISO and IEC shall not be held responsible for identifying any or all such patent rights. Details of any patent rights identified during the development of the document will be in the Introduction and/or on the ISO list of patent declarations received

(see www.iso.org/patents).

Any trade name used in this document is information given for the convenience of users and does not constitute an endorsement.

Vysvětlení nezávazného charakteru technických norem, významu specifických termínů a výrazů ISO, které se vztahují k posuzování shody, jakož i informace o tom, jak ISO dodržuje principy Světové obchodní organizace (WTO) týkající se technických překážek obchodu (TBT), jsou uvedeny na tomto odkazu URL: www.iso.org/iso/foreword.html.

Tento dokument vypracovala ISO/IEC JTC 1 *Informační technologie, SC 40 Management IT služeb a správa IT*.

Toto třetí vydání zrušuje a nahrazuje druhé vydání (ISO/IEC 20001:2011), které bylo technicky zrevidováno.

Hlavní změny proti předchozímu vydání jsou následující.

- a) Upravení uspořádání kapitol do struktury vysoké úrovně používané pro všechny normy systémů managementu (z Dodatku SL Konsolidovaného dodatku ISO směrnice ISO/IEC část 1). Ta zavedla nové společné požadavky pro kontext organizace, plánování dosažení cílů a činnosti pro řešení rizik a příležitostí. Existují některé společné požadavky, které aktualizovaly předchozí požadavky, například dokumentované informace, zdroje, kompetence a povědomí.
- b) Přihlédnutí k rostoucím trendům v managementu služeb včetně témat, jako je zboží charakter služeb, management více dodavatelů interním nebo externím integrátorem služeb a potřebě určit hodnotu služeb pro zákazníka.
- c) Odstranění některých podrobností, aby bylo možné se zaměřit na to co dělat, a poskytnout prostor organizacím požadavky plnit.
- d) Zahrnutí nových prvků, jako je doplnění požadavků na znalosti a plánování služeb.
- e) Rozdělení dříve spojených kapitol pro management incidentů, management žádostí o služby, management kontinuity služeb, management dostupnosti služeb, management úrovně služeb, management katalogu služeb, management kapacity, management poptávky.

For an explanation on the voluntary nature of standards, the meaning of ISO specific terms and expressions related to conformity assessment, as well as information about ISO's adherence to the World Trade Organization (WTO) principles in the Technical Barriers to Trade (TBT) see the following URL:

www.iso.org/iso/foreword.html.

This document was prepared by ISO/IEC JTC 1, *Information technology, SC 40, IT Service Management and IT Governance*.

This third edition cancels and replaces the second edition (ISO/IEC 20000-1:2011) which has been technically revised.

The main changes compared to the previous edition are as follows.

- a) Restructured into the high level structure used for all management system standards (from Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives Part 1). This has introduced new common requirements for context of the organization, planning to achieve objectives and actions to address risks and opportunities. There are some common requirements that have updated previous requirements, for example, documented information, resources, competence and awareness.
- b) Taken into account the growing trends in service management including topics such as the commoditisation of services, the management of multiple suppliers by an internal or external service integrator and the need to determine value of services for customers.
- c) Removed some of the detail to concentrate on what to do and allow organizations the freedom of how to meet the requirements.
- d) Included new features such as the addition of requirements about knowledge and planning the services.
- e) Separated out clauses that were previously combined for incident management, service request management, service continuity management, service availability management, service level management, service catalogue management, capacity management, demand management.

f) Přejmenování „Kontroly procesů provozovaných jinými stranami“ na „Řízení stran zapojených do životního cyklu služby“ a aktualizace požadavků tak, aby zahrnovaly služby a prvky služeb, jakož i procesy. Vyjasnění, že organizace nemůže prokázat shodu s požadavky podle tohoto dokumentu, pokud jsou na poskytování nebo provozování všech služeb, prvků služeb nebo procesů v rámci systému managementu služeb (SMS) použity jiné strany.

g) Rozdělení kapitoly 3 (Termíny a definice) do podkapitol pro termíny systému managementu a pro termíny managementu služeb. Změnění mnoha definic. Mezi klíčové změny patří:

- 1) byly doplněny některé nové termíny z Dodatku SL, např. „cíl“, „politika“, a některé byly doplněny výhradně pro management služeb, např. „aktivum“, „uživatel“;
- 2) termín „poskytovatel služeb“ byl nahrazen pojmem „organizace“ tak, aby to odpovídalo společnému textu Dodatku SL;
- 3) termín „interní skupina“ byl nahrazen pojmem „interní dodavatel“ a termín „dodavatel“ byl nahrazen pojmem „externí dodavatel“;
- 4) definice „bezpečnosti informací“ byla sladěna s ISO/IEC 27000. Následně byl termín „dostupnost“ nahrazen pojmem „dostupnost služeb“, aby se odlišil od termínu „dostupnost“, který se nyní používá ve zrevidované definici „bezpečnosti informací“.

h) Omezení požadovaných dokumentovaných informací a ponechání pouze klíčových dokumentů, například plán managementu služeb. Mezi další změny dokumentovaných informací patří:

- 1) odstranění požadavku na dokumentovaný plán kapacit a jeho nahrazení požadavkem na plánování kapacit;
- 2) odstranění požadavku na dokumentovaný plán dostupnosti a jeho nahrazení požadavkem na dokumentaci požadavků a cílových úrovní dostupnosti služeb;
- 3) odstranění požadavku na databázi managementu konfigurací a jeho nahrazení požadavkem na informace o konfiguracích;
- 4) odstranění požadavku na politiku uvolnění a jeho nahrazení požadavkem určit typy a četnost uvolnění;

f) Renamed “Governance of processes operated by other parties” to “Control of parties involved in the service lifecycle” and updated the requirements to include services and service components as well as processes. Clarified that the organization cannot demonstrate conformity to the requirements specified in this document if other parties are used to provide or operate all services, service components or processes within the scope of the service management system (SMS).

g) Separated Clause 3 (Terms and definitions) into sub-clauses for management system terms and service management terms. There are many changes to definitions. The key changes include:

- 1) some new terms have been added for Annex SL, e.g. “objective”, “policy”, and some have been added specifically for service management, e.g. “asset”, “user”;
- 2) the term “service provider” has been replaced by “organization” to fit with the Annex SL common text;
- 3) the term “internal group” has been replaced by “internal supplier” and the term “supplier” has been replaced by “external supplier”;
- 4) the definition of “information security” has been aligned with ISO/IEC 27000. Subsequently the term “availability” has been replaced by “service availability” to differentiate from the term “availability” which is now used in the revised definition of “information security”.

h) Minimised the required documented information leaving only key documents such as the service management plan. Other documented information changes include:

- 1) removed requirement for documented capacity plan and replaced with requirement to plan capacity;
- 2) removed requirement for documented availability plan and replaced with requirement to document service availability requirements and targets;
- 3) removed requirement for a configuration management database and replaced with requirements for configuration information;
- 4) removed requirement for a release policy and replaced with a requirement to define release types and frequency;

5) odstranění požadavku na politiku neustálého zlepšování a jeho nahrazení požadavkem stanovit kritéria pro hodnocení příležitostí pro zlepšování.
i) Aktualizace a přečíslování obrázků 2 a 3 na obrázky 1 a 2. Odstranění obrázku 1 a odkazů na model Plánovat-Dělat-Kontrolovat-Jednat, jelikož v Dodatku SL již nejsou výslovně použity, a protože v normách systémů managementu lze použít mnoho metod zlepšování.
j) Přesunutí podrobných požadavků na výkazy z kapitoly o předkládání výkazů o službách do kapitol, kde se budou výkazy pravděpodobně tvořit.

Seznam všech částí souboru ISO/IEC 20000 lze nalézt na webových stránkách ISO.

Jakákoli zpětná vazba nebo otázky týkající se tohoto dokumentu by měly být směřovány na národní normalizační orgán uživatele. Úplný seznam těchto orgánů lze nalézt na www.iso.org/members.html.

Úvod

Tento dokument byl vytvořen, aby stanovil požadavky na vytvoření, zavedení, udržování a neustálé zlepšování systému managementu služeb (SMS). SMS podporuje management životního cyklu služby, včetně plánování, návrhu, přechodu, dodávky a zlepšování služeb, které splňují sjednané požadavky a poskytují hodnotu pro zákazníka, uživatele i organizaci dodávající služby.

Osvojení SMS je pro organizaci strategickým rozhodnutím a je ovlivněno cíli organizace, řídicím orgánem organizace, ostatními stranami zapojenými do životního cyklu služeb a potřebou efektivních a odolných služeb.

Zavedení a provozování SMS průběžnou transparentnost, řízení služeb a neustálé zlepšování vedoucí k větší efektivnosti i účelnosti. Zlepšování managementu služeb se týká SMS i služeb.

Tento dokument je záměrně nezávislý na konkrétních pokynech. Organizace může využít kombinaci obecně uznávaných rámců i vlastních zkušeností. Požadavky podle tohoto dokumentu jsou v souladu s běžně používanými metodami zlepšování. K podpoře SMS lze použít příslušné nástroje pro management služeb.

5) removed requirement for a continual improvement policy and replaced with a requirement to determine evaluation criteria for opportunities for improvement.

i) Updated and renumbered Figures 2 and 3 to Figures 1 and 2. Removed Figure 1 and references to Plan-Do-Check-Act as this is not specifically used in Annex SL because many improvement methods can be used with management system standards.
j) Moved detailed reporting requirements from the service reporting clause into the clauses where the reports are likely to be produced.

A list of all parts in the ISO/IEC 20000 series can be found on the ISO website.

Any feedback or questions on this document should be directed to the user's national standards body. A complete listing of these bodies can be found at www.iso.org/members.html.

Introduction

This document has been prepared to specify requirements for establishing, implementing, maintaining and continually improving a service management system (SMS). An SMS supports the management of the service lifecycle, including the planning, design, transition, delivery and improvement of services, which meet agreed requirements and deliver value for customers, users and the organization delivering the services.

The adoption of an SMS is a strategic decision for an organization and is influenced by the organization's objectives, the governing body, other parties involved in the service lifecycle and the need for effective and resilient services.

Implementation and operation of an SMS provides ongoing visibility, control of services and continual improvement, leading to greater effectiveness and efficiency. Improvement for service management applies to the SMS and the services.

This document is intentionally independent of specific guidance. The organization can use a combination of generally accepted frameworks and its own experience. The requirements specified in this document align with commonly used improvement methodologies. Appropriate tools for service management can be used to support the SMS.

ISO/IEC 20000-2 uvádí pokyny pro aplikaci systémů managementu služeb včetně příkladů, jak plnit požadavky uvedené v tomto dokumentu. ISO/IEC 20000-10 uvádí informace o všech částech souboru ISO/IEC 20000, přínosech, chybném vnímání a dalších souvisejících normách. Kromě termínů a definic uvedených v tomto dokumentu, uvádí ISO/IEC 20000-10 další termíny, které nejsou v tomto dokumentu použity, ale jsou použity v jiných částech souboru ISO/IEC 20000.

Struktura kapitol (tj. posloupnost kapitol), termíny v 3.1 a mnohé z požadavků jsou převzaty z Dodatku SL, Konsolidovaného dodatku ISO směrnice ISO/IEC, část 1, známém jako společná struktura na vysoké úrovni (HLS) pro normy systému managementu. Využití HLS umožňuje organizaci sladit nebo integrovat více norem systému managementu. Například lze SMS integrovat se systémem managementu kvality založeném na normě ISO 9001 nebo se systémem řízení bezpečnosti informací založeným na normě ISO/IEC 27001. Obrázek 1 znázorňuje SMS zobrazující kapitoly tohoto dokumentu. Nepředstavuje strukturovanou hierarchii, posloupnost nebo úrovně pravomocí. V tomto dokumentu nejsou žádné požadavky na strukturu, která má být použita pro SMS organizace. Neexistují žádné požadavky na to, aby pojmy používané organizací byly nahrazeny termíny používanými v tomto dokumentu. Organizace si mohou zvolit použití pojmů, které vyhovují jejich činnosti. Účelem struktury kapitol je poskytnout ucelenou prezentaci požadavků spíše než model pro dokumentování politik, cílů a procesů organizace. Každá organizace si může vybrat, jak požadavky do procesů promítne. Vztah mezi každou organizací a jejími zákazníky, uživateli a jinými zainteresovanými stranami ovlivňuje způsob zavedení procesů. Nicméně SMS navržený organizací nemůže vyloučit žádný z požadavků podle tohoto dokumentu.

ISO/IEC 20000-2 provides guidance on the application of service management systems including examples of how to meet the requirements specified in this document. ISO/IEC 20000-10 provides information on all of the parts of the ISO/IEC 20000 series, benefits, misperceptions and other related standards. ISO/IEC 20000-10 lists the terms and definitions included in this document in addition to terms not used in this document but used in other parts of the ISO/IEC 20000 series.

The clause structure (i.e. clause sequence), terms in 3.1 and many of the requirements are taken from Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives Part 1, known as the common high level structure (HLS) for management system standards. The adoption of the HLS enables an organization to align or integrate multiple management system standards. For example, an SMS can be integrated with a quality management system based on ISO 9001 or an information security management system based on ISO/IEC 27001.

Figure 1 illustrates an SMS showing the clause content of this document. It does not represent a structural hierarchy, sequence or authority levels. There is no requirement in this document for its structure to be applied to an organization's SMS. There is no requirement for the terms used by an organization to be replaced by the terms used in this document. Organizations can choose to use terms that suit their operations. The structure of clauses is intended to provide a coherent presentation of requirements, rather than a model for documenting an organization's policies, objectives and processes. Each organization can choose how to combine the requirements into processes. The relationship between each organization and its customers, users and other interested parties influences how the processes are implemented. However, an SMS as designed by an organization, cannot exclude any of the requirements specified in this document.



Obrázek 1 - Systém managementu služeb



Figure 1 - Service management system

1 Předmět normy

1.1 Obecně

Tento dokument stanovuje požadavky na organizaci související s vytvořením, zavedením, udržováním a průběžným zlepšováním systému managementu služeb (SMS). Požadavky podle tohoto dokumentu zahrnují plánování, návrh, přechod, dodávku a zlepšování služeb tak, aby splňovaly požadavky na služby a dodávaly hodnotu. Tento dokument může použít:

- a) zákazník vyhledávající služby a vyžadující zajištění kvality těchto služeb;
- b) zákazník vyžadující důsledný přístup k životnímu cyklu služeb všemi jeho poskytovateli služeb, včetně těch v dodavatelském řetězci;
- c) organizací prokazující svoji způsobilost při plánování, návrhu, přechodu, dodávce a zlepšování služeb;
- d) organizací pro monitorování, měření a přezkoumání svého SMS a služeb;
- e) organizací pro zlepšení plánování, návrhu, přechodu, dodávky a zlepšování služeb prostřednictvím účinného zavedení a provozování SMS;
- f) organizací nebo jinou stranou provádějící posouzení shody s požadavky podle tohoto dokumentu;
- g) poskytovatelem školení nebo poradenství v oblasti managementu služeb.

Pojem „služba“ použitý v tomto dokumentu, znamená službu nebo služby v rozsahu SMS.

Pojem „organizace“ použitý v tomto dokumentu, znamená organizaci v rozsahu SMS, která řídí a dodává službu nebo služby zákazníkům. Organizace v rozsahu SMS může být součástí větší organizace, například oddělení ve velké společnosti. Organizace nebo část organizace, která řídí a dodává službu nebo služby interním nebo externím zákazníkům, může být také známa jako poskytovatel služeb. Jakékoliv použití pojmu „služba“ nebo „organizace“ s odlišným záměrem je zřetelně rozlišeno.

1.2 Použití

1 Scope

1.1 General

This document specifies requirements for an organization to establish, implement, maintain and continually improve a service management system (SMS). The requirements specified in this document include the planning, design, transition, delivery and improvement of services to meet the service requirements and deliver value. This document can be used by:

- a) a customer seeking services and requiring assurance regarding the quality of those services;
- b) a customer requiring a consistent approach to the service lifecycle by all its service providers, including those in a supply chain;
- c) an organization to demonstrate its capability for the planning, design, transition, delivery and improvement of services;
- d) an organization to monitor, measure and review its SMS and the services;
- e) an organization to improve the planning, design, transition, delivery and improvement of services through effective implementation and operation of an SMS;
- f) an organization or other party performing conformity assessments against the requirements specified in this document;
- g) a provider of training or advice in service management.

The term “service” as used in this document refers to the service or services in the scope of the SMS. The term “organization” as used in this document refers to the organization in the scope of the SMS that manages and delivers services to customers. The organization in the scope of the SMS can be part of a larger organization, for example, a department of a large corporation. An organization or part of an organization that manages and delivers a service or services to internal or external customers can also be known as a service provider. Any use of the terms “service” or “organization” with a different intent is distinguished clearly in this document.

1.2 Application

Všechny požadavky tohoto dokumentu jsou obecné a jsou popsány tak, aby byly použitelné u všech organizací bez ohledu na jejich typ, velikost a povahu dodávaných služeb. Pokud chce poskytovatel služeb dosáhnout souladu s tímto dokumentem je nepřijatelné jakékoliv vyloučení požadavků z kapitol 4 až 10 bez ohledu na povahu organizace.

Shoda s požadavky podle tohoto dokumentu může organizace prokázat tím, že sama doloží plnění těchto požadavků.

Organizace sama prokazuje shodu s kapitolami 4 a 5. Organizace však může být podporována jinými stranami. Například jiná strana může jménem organizace provádět interní audity nebo podporovat přípravu SMS.

Organizace také může prokázat zachování odpovědnosti za požadavky podle tohoto dokumentu a prokázat kontrolu, pokud se na plnění požadavků uvedených v kapitolách 6 až 10 podílejí jiné strany (viz 8.2.3). Organizace může například poskytnout důkazy o kontrole jiné strany, která poskytuje infrastrukturní prvky služeb nebo provozuje Service Desk, včetně procesu managementu incidentů.

Organizace nemůže prokázat shodu s požadavky podle tohoto dokumentu, pokud jsou poskytování nebo provozování všech služeb, prvků služeb nebo procesů v rámci SMS použity jiné strany.

Předmět tohoto dokumentu nezahrnuje požadavky na produkty a nástroje. Nicméně tento dokument může napomoci při vývoji produktů nebo nástrojů, které podporují provozování SMS.

All requirements specified in this document are generic and are intended to be applicable to all organizations, regardless of the organization's type or size, or the nature of the services delivered. Exclusion of any of the requirements in Clauses 4 to 10 is not acceptable when the organization claims conformity to this document, irrespective of the nature of the organization. Conformity to the requirements specified in this document can be demonstrated by the organization itself showing evidence of meeting those requirements.

The organization itself demonstrates conformity to Clauses 4 and 5. However, the organization can be supported by other parties. For example, another party can conduct internal audits on behalf of the organization or support the preparation of the SMS.

Alternatively, the organization can show evidence of retaining accountability for the requirements specified in this document and demonstrating control when other parties are involved in meeting the requirements in Clauses 6 to 10 (see 8.2.3). For example, the organization can demonstrate evidence of controls for another party who is providing infrastructure service components or operating the service desk including the incident management process.

The organization cannot demonstrate conformity to the requirements specified in this document if other parties are used to provide or operate all services, service components or processes within the scope of the SMS.

The scope of this document excludes the specification for products or tools. However, this document can be used to help the development or acquisition of products or tools that support the operation of an SMS.

Konec náhledu - text dále pokračuje v placené verzi ČSN.