

2007

Informační technologie - Management služeb - Část 2: Soubor postupů	ČSN ISO/IEC 20000-2 36 9074
--	---------------------------------------

Information technology - Service management - Part 2: Code of practice

Technologies de l'information - Gestion de services - Partie 2: Code de bonne pratique

Tato norma je českou verzí mezinárodní normy ISO/IEC 20000-2:2005. Překlad byl zajištěn Českým normalizačním institutem. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the International Standard ISO/IEC 20000-2:2005. It was translated by Czech Standards Institute. It has the same status as the official version.



© Český normalizační institut, 2007
Podle zákona č. 22/1997 Sb. smějí být české technické normy rozmnožovány
a rozšiřovány jen se souhlasem Českého normalizačního institutu.

79439

Strana 2

Národní předmluva

Informace o citovaných normativních dokumentech

ISO/IEC 17799:2005 zavedena v ČSN ISO/IEC 17799:2006 (36 9790) Informační technologie -
Soubor postupů pro management bezpečnosti informací

ISO/IEC 12207:2002 zavedena v ČSN ISO/IEC 12207:2003 (36 9784) Informační technologie - Procesy v životním cyklu softwaru

ISO/IEC TR 16326:1999 zavedena v ČSN ISO/IEC TR 16326:2001 (36 9035) Softwarové inženýrství - Pokyn pro aplikaci ISO/IEC 12207 v managementu projektu

ČSN ISO/IEC 15288:2002 zavedena v ČSN ISO/IEC 15288:2004 (36 9042) Systémové inženýrství - Procesy životního cyklu systému

ISO/IEC TR 15504-1:1998 zavedena v ČSN ISO/IEC TR 15504-1:1999 (36 9027) Informační technologie - Posuzování softwarového procesu - Část 1: Pojmy a úvodní pokyny

ISO/IEC 15504-2:2004 zavedena v ČSN ISO/IEC 15504-2:2005 (36 9027) Informační technologie - Posuzování procesu - Část 2: Realizace posouzení

ISO/IEC 15504-3:2004 zavedena v ČSN ISO/IEC 15504-3:2005 (36 9027) Informační technologie - Posuzování procesu - Část 3: Návod na realizaci posouzení

ISO/IEC TR 15504-5:1999 zavedena v ČSN ISO/IEC TR 15504-5:2001 (36 9027) Informační technologie - Posuzování softwarového procesu - Část 5: Model posuzování a návod pro používání indikátorů

ISO 10007:2003 zavedena v ČSN ISO 10007:2004 (01 0334) Systémy managementu jakosti - Směrnice managementu konfigurace

ISO 9000:2005 zavedena v ČSN EN ISO 9000:2006 (01 0300) Systémy managementu kvality - Základní principy a slovník

ISO 9001:2000 zavedena v ČSN EN ISO 9001 ed. 2:2002 (01 0321) Systémy managementu jakosti - Požadavky

ISO/IEC 90003:2004 zavedena v ČSN ISO/IEC 90003:2005 (36 9043) Softwarové inženýrství - Směrnice pro použití ISO 9001:2000 na počítačový software

Související ČSN

ČSN ISO/IEC 20000-1:2006 (36 9074) Informační technologie - Management služeb - Část 1: Specifikace

Vypracování normy

Zpracovatel: ANECT, a.s., IČ 25313029, Luděk Novák

Technická normalizační komise: TNK 20 Informační technologie

Pracovník Českého normalizačního institutu: Ing. Petr Wallenfels

Strana 3

Odmítavé stanovisko k manipulaci s PDF souborem

Je přípustné, aby tento PDF soubor obsahoval vložené typy písma. V souladu s licenční politikou Adobe je přípustné tento soubor tisknout nebo prohlížet, ale nesmí být editován. To neplatí o těch vložených typech písma, které nepodléhají licenci a jsou instalovány v počítači, na kterém se editace provádí. Při stažení tohoto souboru jsou jeho uživatelé odpovědni za to, že nebude porušena licenční politika Adobe. Ústřední sekretariát ISO nepřejímá za její porušení odpovědnost.

Adobe je obchodní značka společnosti „Adobe Systems Incorporated“.

Podrobnosti o softwarových produktech, které vytváří tento PDF soubor, lze nalézt ve všeobecných informacích, které jsou k němu přiloženy; parametry na vytváření PDF jsou optimalizovány pro tisk. Soubor je upravený tak, aby byl použitelný členskými organizacemi ISO. V případě nepravděpodobné události a problému, který se k ní vztahuje, informujte Ústřední sekretariát. Jeho adresa je uvedena níže.



DOKUMENT CHRÁNĚNÝ COPYRIGHTEM

© ISO/IEC 2005

Veškerá práva vyhrazena. Pokud není specifikováno jinak, nesmí být žádná část této publikace reprodukována nebo používána v jakékoliv formě nebo jakýmkoliv způsobem, elektronickým nebo mechanickým, včetně fotokopíí a mikrofilmů, bez písemného svolení buď od organizace ISO na níže uvedené adrese nebo od členské organizace ISO v zemi žadatele.

ISO copyright office

Case postale 56 · CH-1211 Geneva 20

Tel. + 41 22 749 01 11

Fax + 41 22 749 09 47

E-mail copyright@iso.org

Web www.iso.org

Předmluva	7	Foreword	7
Úvod	8	Introduction	8
1 Předmět	9	1 Scope	9
2 Termíny a normy	11	2 Terms and definitions	11
3 Systém managementu	11	3 The management system	11
3.1 Odpovědnost managementu	11	3.1 Management responsibility	11
3.2 Požadavky na dokumentaci	11	3.2 Documentation requirements	11
3.3 Odborná způsobilost, vědomí zdatnosti a vycvik	12	3.3 Competence, awareness and training	12
3.3.1 Obecně	12	3.3.1 General	12
3.3.2 Profesionální rozvoj	12	3.3.2 Professional development	12
3.3.3 Uvažované přístupy	12	3.3.3 Approaches to be considered	12
4 Plánování a implementace managementu služeb	13	4 Planning and implementing service management	13
4.1 Plánování managementu služeb (Plánuj.)	13	4.1 Plan service management (Plan)	13
4.1.1 Rozsah managementu služeb	13	4.1.1 Scope of service management	13
4.1.2 Přístupy k plánování	14	4.1.2 Planning approaches	14
4.1.3 Uvažované usložitosti	14	4.1.3 Events to be considered	14
4.1.4 Rozsah a obsah plánů	14	4.1.4 Scope and contents of the plan	14
4.2 Implementace managementu služeb a poskytování služeb (Dělej.)	15	4.2 Implement service management and provide the services (Do)	15
4.3 Monitorování a zlepšování (Kontroluj.)	15	4.3 Monitoring, measuring and reviewing (Check)	15
4.4 Neustálé zlepšování (Jednej.)	16	4.4 Continual improvement (Act)	16
4.4.1 Politika	16	4.4.1 Policy	16
4.4.2 Plánování zlepšování služeb nebo změn služeb	17	4.4.2 Planning for service improvements	16
5 Plánování a implementace nových nebo změn služeb	17	5 Planning and implementing new or changed services	17
5.1 Téma k ovážen	17	5.1 Topics for consideration	17
5.2 Záznamy o změnách	17	5.2 Change records	17
6 Procesy dotýkající se služeb	17	6 Service delivery process	17
6.1 Management úrovně služeb	17	6.1 Service level management	17
6.1.1 Katalog služeb	17	6.1.1 Service catalogue	17
6.1.2 Dohody o úrovni služeb (SLA)	18	6.1.2 Service level agreements (SLAs)	18
6.1.3 Proces managementu úrovně služeb (SLM)	19	6.1.3 Service level management (SLM) process	19
6.1.4 Dohody o podřízených službách	20	6.1.4 Supporting service agreements	20
6.2 Výkazy o službách	20	6.2 Service reporting	20
6.2.1 Politika	20	6.2.1 Policy	20
6.2.2 Účel a kontrola kvality u výkazů o službách	20	6.2.2 Purpose and quality of service reports	20
6.2.3 Výkazy o službách	21	6.2.3 Service reports	21
6.3 Management kontinuity a dostupnosti služeb	21	6.3 Service continuity and availability management	21
6.3.1 Obecně	21	6.3.1 General	21
6.3.2 Monitorování a řízení dostupnosti a spolehlivosti	22	6.3.2 Availability monitoring and activities	22

Strana	Page
6.3.3 Strategie kontinuity služeb.....	22
6.3.4 Plánování a testování kontinuity služeb.....	22
6.4 Rozpočtování a účtování pro IT služby.....	23
6.4.1 Obecně.....	23
6.4.2 Politika.....	24
6.4.3 Rozpočtování.....	24
6.4.4 Účtování.....	24
6.5 Management kapacit.....	25
6.6 Management bezpečnosti informací.....	25
6.6.1 Obecně.....	25
6.6.2 Identifikování a klasifikace informačních aktiv.....	26
6.6.3 Metody pro ohodnocení bezpečnostních rizik.....	26
6.6.4 Rizika informačních aktiva.....	26
6.6.5 Bezpečnost a dostupnost informací.....	26
6.6.6 Bezpečnostní opatření.....	27
6.6.7 Dokumenty a záznamy.....	27
7 Procesy vztahů.....	28
7.1 Obecně.....	28
7.2 Management vztahů s byznysem.....	29
7.2.1 Přezkoumání služeb.....	29
7.2.2 Stížnosti na služby.....	29
7.2.3 Měření spokojenosti zákazníků.....	30
7.3 Management vztahů s dodavateli.....	30
7.3.1 Úvod.....	30
7.3.2 Management smluvních vztahů.....	31
7.3.3 Definice služeb.....	31
7.3.4 Řízení více dodavatelů.....	31
7.3.5 Management smluvních sporů.....	31
7.3.6 Ukončení smlouvy.....	32
8 Procesy řešení.....	32
8.1 Předpoklad.....	32
8.1.1 Stanovení priorit.....	32
8.1.2 Náhradní pracovní postupy.....	32
8.2 Management incidentů.....	33
8.2.1 Obecně.....	33
8.2.2 Závažné incidenty.....	34
8.3 Management problémů.....	34
8.3.1 Rozsah managementu problémů.....	34
8.3.2 Spuštění managementu problémů.....	34
8.3.3 Znamé chyby.....	35
8.3.4 Řešení problémů.....	35
8.3.5 Komunikace.....	35
6.3.3 Service continuity strategy.....	22
6.3.4 Service continuity planning and testing.....	22
6.4 Budgeting and accounting for IT services..	23
6.4.1 General.....	23
6.4.2 Policy.....	24
6.4.3 Budgeting.....	24
6.4.4 Accounting.....	24
6.5 Capacity management.....	25
6.6 Information security management.....	25
6.6.1 General.....	25
6.6.2 Identifying and classifying information assets.....	26
6.6.3 Security risk assessment practices.....	26
6.6.4 Risks to information assets.....	26
6.6.5 Security and availability of information.....	26
6.6.6 Controls.....	27
6.6.7 Documents and records.....	27
7 Relationship processes.....	28
7.1 General.....	28
7.2 Business relationship management.....	29
7.2.1 Service reviews.....	29
7.2.2 Service complaints.....	29
7.2.3 Customer satisfaction measurement.....	30
7.3 Supplier management.....	30
7.3.1 Introduction.....	30
7.3.2 Contract management.....	31
7.3.3 Service definition.....	31
7.3.4 Managing multiple suppliers.....	31
7.3.5 Contractual disputes management.....	31
7.3.6 Contract end.....	31
8 Resolution processes.....	32
8.1 Background.....	32
8.1.1 Setting priorities.....	32
8.1.2 Workarounds.....	32
8.2 Incident management.....	33
8.2.1 General.....	33
8.2.2 Major incidents.....	34
8.3 Problem management.....	34
8.3.1 Scope of problem management.....	34
8.3.2 Initiation of problem management.....	34
8.3.3 Known errors.....	35
8.3.4 Problem resolution.....	35
8.3.5 Communication.....	35

Strana	Page
--------	------

8.3.6	Sledování a eskalace.....	35	8.3.6	Tracking and escalation.....	35
8.3.7	Uzavírání záznamů o incidentech a problémech.....	36	8.3.7	Incident and problem record closure.....	36
8.3.8	Přezkoumání problémů.....	36	8.3.8	Problem reviews.....	36
8.3.9	Témata pro přezkoumání.....	36	8.3.9	Topics for reviews.....	36
8.3.10	Předcházení problémům.....	37	8.3.10	Problem prevention.....	37
9	Řídicí procesy.....	37	9	Control processes.....	37
9.1	Management konfigurací.....	37	9.1	Configuration management.....	37
9.1.1	Plánování a implementace managementu konfigurací.....	37	9.1.1	Configuration management planning and implementation.....	37
9.1.2	Identifikace konfigurací.....	38	9.1.2	Configuration identification.....	38
9.1.3	Řízení konfigurací.....	39	9.1.3	Configuration control.....	39
9.1.4	Evidování a vykazování stavu konfigurací....	40	9.1.4	Configuration status accounting and reporting.....	40
9.1.5	Ověření a audit konfigurací.....	41	9.1.5	Configuration verification and audit.....	41
9.2	Management změn.....	41	9.2	Change management.....	41
9.2.1	Plánování a implementace.....	41	9.2.1	Planning and implementation.....	41
9.2.2	Uzavření a přezkoumání požadavku na změnu.....	42	9.2.2	Closing and reviewing the change request	42
9.2.3	Změny v naléhavých situacích.....	43	9.2.3	Emergency changes.....	43
9.2.4	Vykazování, analýza a činnosti managementu změn.....	43	9.2.4	Change management reporting, analysis and actions.....	43
10	Proces uvolnění.....	43	10	Release process.....	43
10.1	Proces managementu uvolnění.....	43	10.1	Release management process.....	43
10.1.1	Obecně.....	43	10.1.1	General.....	43
10.1.2	Politika uvolnění.....	44	10.1.2	Release policy.....	44
10.1.3	Plánování uvolnění a provozní nasazení....	44	10.1.3	Release and roll-out planning.....	44
10.1.4	Vývoj nebo pořízení software.....	45	10.1.4	Developing or acquiring software.....	45
10.1.5	Návrh, sestavení a konfigurace uvolnění....	45	10.1.5	Design, build and configure release.....	45
10.1.6	Ověření a akceptace uvolnění.....	45	10.1.6	Release verification and acceptance.....	45
10.1.7	Dokumentace.....	46	10.1.7	Documentation.....	46
10.1.8	Provozní nasazení, distribuce a instalace..	46	10.1.8	Roll-out, distribution and installation.....	46
10.1.9	Situace po uvolnění a provozním nasazení	47	10.1.9	Post release and roll-out.....	47
	Bibliografie.....	48		Bibliography.....	48

Strana 7

Předmluva

ISO (Mezinárodní organizace pro normalizaci) a IEC (Mezinárodní elektrotechnická komise) vytvářejí specializovaný systém celosvětové normalizace. Národní orgány, které jsou členy ISO a IEC, se podílejí na vývoji mezinárodních norem prostřednictvím technických výborů ustavených příslušnými výše zmíněnými organizacemi, které se zabývají jednotlivými oblastmi technických činností. Technické výbory ISO a IEC spolupracují v oblastech společného zájmu. Práce se zúčastňují také ostatní vládní a nevládní mezinárodní organizace, s nimiž ISO navázala pracovní styk. V oblasti informačních technologií zřídily ISO a IEC společnou technickou komisi ISO/IEC JTC 1.

Mezinárodní normy jsou navrhovány podle pravidel uvedených v části 2 Směrnic ISO/IEC.

Hlavním úkolem společné technické komise je připravovat mezinárodní normy. Návrhy mezinárodních norem jsou rozesílány národním orgánům ke hlasování. Zveřejnění mezinárodní normy vyžaduje schválení alespoň 75 % hlasujících národních orgánů.

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. International Standards are drafted in accordance with the rules given in the ISO/IEC Directives, Part 2.

The main task of the joint technical committee is to prepare International Standards. Draft International Standards adopted by the joint technical committee are circulated to national bodies for voting. Publication as an International Standard requires approval by at least 75 % of the national bodies casting a vote.

Je třeba upozornit, že některé prvky tohoto dokumentu mohou být předmětem patentových práv. ISO ani IEC není odpovědná za identifikování jakýchkoli nebo všech patentových práv.

Mezinárodní norma ISO/IEC 20000-2 byla připravena BSI (jako BS 15000-2) a byla přijata prostřednictvím zrychleného řízení společnou technickou komisí ISO/IEC JTC 1 Informační technologie, a souběžně schválena národními orgány ISO a IEC.

Mezinárodní norma ISO/IEC 20000 se skládá z následujících částí se společným názvem Informační technologie - Management služeb:

- Část 1: Specifikace
- Část 2: Soubor postupů

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.

ISO/IEC 20000-2 was prepared by BSI (as BS 15000-2) and was adopted, under a special "fast-track procedure", by Joint Technical Committee ISO/IEC JTC 1, Information technology, in parallel with its approval by national bodies of ISO and IEC.

ISO/IEC 20000 consists of the following parts, under the general title Information technology - Service management:

- Part 1: Specification
- Part 2: Code of practice

Strana 8

Úvod

Jako soubor postupů má tato část ISO/IEC 20000 formu návodu a doporučení. Neměla by být užívána jako specifikace a zvláštní pozornost by měla být věnována skutečnosti, zda požadavky na shodu nejsou vykládány nesprávně.

Tato část ISO/IEC 20000 by měla být používána společně s ISO/IEC 20000-1, specifikací spojenou s tímto souborem postupů.

Předpokládá se, že výkonem činností vyžadovaných touto částí ISO/IEC 20000 jsou pověřeny náležitě kvalifikované a odborně způsobilé osoby. Účelem mezinárodní normy není obsáhnout všechna potřebná ustanovení smlouvy. Uživatelé mezinárodních norem jsou sami odpovědní za její správné použití.

Shoda s mezinárodní normou sama o sobě neznamená zproštění odpovědnosti za plnění zákonných povinností.

Tato část ISO/IEC 20000 popisuje nejlepší praktiky v procesech managementu služeb, a to v rozsahu ISO/IEC 20000-1.

Význam dodávky služeb se zvyšuje, protože zákazníci pro splnění potřeb svého byznysu požadují stále dokonalejší prostředky (při minimálních nákladech). Je rovněž zřejmé, že služby a management služeb jsou pro organizace nezbytné při vytváření výnosů a zvyšování nákladové efektivity.

Introduction

As a code of practice, this part of ISO/IEC 20000 takes the form of guidance and recommendations. It should not be quoted as if it were a specification and particular care should be taken to ensure that claims of compliance are not misleading.

This part of ISO/IEC 20000 should be used in conjunction with ISO/IEC 20000-1, the specification associated with this code of practice.

It is assumed that the execution of the provisions of this part of ISO/IEC 20000 is entrusted to appropriately qualified and competent people. An International Standard does not purport to include all necessary provisions of a contract. Users of International Standards are responsible for their correct application.

Compliance with an International Standard does not of itself confer immunity from legal obligations.

This part of ISO/IEC 20000 describes the best practices for service management processes within the scope of ISO/IEC 20000-1.

Service delivery grows in importance, as customers require increasingly advanced facilities (at minimum cost) to meet their business needs. It also recognizes that services and service management are essential to helping organizations generate revenue and be cost-effective.

ISO/IEC 20000-1 je specifikací pro management služeb a měla by být používána společně s touto částí ISO/IEC 20000.

Řada norem ISO/IEC 20000 umožňuje poskytovatelům služeb porozumět tomu, jak zlepšit kvalitu služeb dodávaných interním i externím zákazníkům.

S rostoucí závislostí na podpůrných službách a při různorodé škále dostupných technologií mohou dodavatelé služeb usilovat o zachování vysoké úrovně služeb pro zákazníky. Pokud však fungují reaktivně, věnují příliš málo času plánování, výcviku, přezkoumání, šetření a práci se zákazníky.

Výsledkem je neschopnost přijmout strukturované, proaktivní pracovní postupy.

Na těchto poskytovatelích služeb je vyžadováno zvyšování kvality, snižování nákladů, větší pružnost a rychlejší odezvy na požadavky zákazníků. Efektivní management služeb přináší vysokou úroveň služeb pro zákazníky a zvyšuje jejich spokojenost.

Řada norem ISO/IEC 20000 rozlišuje mezi nejlepšími praktikami procesů, které jsou nezávislé na typu či velikosti organizace, a pojmenováním či uspořádáním organizace. Řadu ISO/IEC 20000 lze aplikovat pro velké i malé poskytovatele služeb. Požadavky na nejlepší praktiky procesů managementu služeb se nemění v závislosti na typu organizace, která představuje řídicí rámec pro fungování procesů.

ISO/IEC 20000-1 is a specification for service management and should be read in conjunction with this part of ISO/IEC 20000.

The ISO/IEC 20000 series enables service providers to understand how to enhance the quality of service delivered to their customers, both internal and external.

With the increasing dependencies in support services and the diverse range of technologies available, service providers can struggle to maintain high levels of customer service. Working reactively, they spend too little time planning, training, reviewing, investigating, and working with customers. The result is a failure to adopt structured, proactive working practices.

Those same service providers are being asked for improved quality, lower costs, greater flexibility, and faster response to customers. Effective service management delivers high levels of customer service and customer satisfaction.

The ISO/IEC 20000 series draws a distinction between the best practices of processes, which are independent of organizational form or size and organizational names and structures. The ISO/IEC 20000 series applies to both large and small service providers, and the requirements for best practice service management processes do not change according to the organizational form which provides the management framework within which processes are followed.