

Informační technologie - Management služeb - Část 3: Pokyny pro vymezení rozsahu a použitelnosti ISO/IEC 20000-1

ČSN
ISO/IEC 20000-3
36 9074

Information technology - Service management -
Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1

Technologies de l'information - Gestion des services -
Partie 3: Recommandations pour la détermination du périmètre et l'applicabilité de l'ISO/CEI 20000-1

Tato norma je českou verzí mezinárodní normy ISO/IEC 20000-3:2012. Překlad byl zajištěn Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the International Standard ISO/IEC 20000-3:2012. It was translated by the Czech Office for Standards, Metrology and Testing. It has the same status as the official version.

Národní předmluva

Informace o citovaných dokumentech

ISO/IEC 20000-1:2011 zavedena v ČSN ISO/IEC 20000-1:2012 (36 9074) Informační technologie - Management služeb - Část 1: Požadavky na systém managementu služeb

Související ČSN

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

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

ČSN ISO/IEC 27001 (36 9790) Informační technologie - Bezpečnostní techniky - Systémy managementu bezpečnosti informací - Požadavky

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

ČSN EN ISO/IEC 17000:2005 (01 0106) Posuzování shody - Slovník a základní principy

ČSN EN ISO/IEC 17011 (01 5258) Posuzování shody – Všeobecné požadavky na akreditační orgány akreditující orgány posuzující shodu

ČSN EN ISO/IEC 17021 (01 5257) Posuzování shody – Požadavky na orgány poskytující služby auditů a certifikace systémů managementu

ČSN EN ISO/IEC 17050-1 (01 5259) Posuzování shody – Prohlášení dodavatele o shodě – Část 1: Všeobecné požadavky

ČSN EN ISO/IEC 17050-2 (01 5259) Posuzování shody – Prohlášení dodavatele o shodě – Část 2: Podpůrná dokumentace

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

Vypracování normy

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

Technická normalizační komise: TNK 20 Informační technologie

Pracovník Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví: Ing. Miroslav Škop

MEZINÁRODNÍ NORMA

Informační technologie – Management služeb – ISO/IEC 20000-3

Část 3: Pokyny pro vymezení rozsahu První vydání
a použitelnosti ISO/IEC 20000-1 2012-08-15

ICS 03.080.99; 35.020



DOKUMENT CHRÁNĚNÝ COPYRIGHTEM

© ISO/IEC 2012

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

Published in Switzerland

Obsah

Strana

Contents

Page

Předmluva	5
Úvod	7
1 Předmět normy	7
2 Citované dokumenty	8
3 Termíny a definice	8
4 Splnění požadavků specifikovaných v ISO/IEC 20000-1	8
5 Použitelnost ISO/IEC 20000-1	8
5.1 Kdo může využívat ISO/IEC 20000-1?	8
5.2 Kontrola procesů provozovaných jinými stranami	10
5.3 Rozsah technologie používané pro dodávku služeb	11
6 Obecné principy rozsahu SMS	12
6.1 Úvod	12
6.2 Rozsah SMS	12
6.3 Dohody mezi zákazníky a poskytovatelem služeb	13
6.4 Parametry vymezení rozsahu	13
6.5 Platnost vymezení rozsahu	14
6.6 Změna rozsahu	15
6.7 Dodavatelské řetězce a rozsah SMS	15
6.8 Začlenění nebo spojení s jinými systémy managementu	17
Příloha A (informativní) Hlavní body týkající se rozsahu SMS, použitelnosti a shody s ISO/IEC 20000-1	18
Příloha B (informativní) Vymezení rozsahů na základě scénářů	21
Příloha C (informativní) Typy posuzování shody	39
Bibliografie	40

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 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 a 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.

Návrhy mezinárodních norem jsou vypracovávány v souladu s pravidly danými směrnici ISO/IEC, část 2. Hlavním úkolem společné technické komise je vypracování mezinárodních norem. Návrhy mezinárodních norem přijaté společnou technickou komisí jsou rozesílány národním členům k hlasování. Vydání mezinárodní normy vyžaduje souhlas alespoň 75 % hlasujících národních orgánů.

Upozorňuje se na možnost, že některé prvky tohoto dokumentu mohou být předmětem patentových práv. ISO a IEC nelze činit odpovědnými za identifikaci jakéhokoli nebo všech patentových práv.

ISO/IEC 20000-3:2012 vypracovala společná technická komise ISO/IEC JTC 1 *Informační technologie*, subkomise SC 7 *Softwarové a systémové inženýrství*.

Foreword	5
Introduction	7
1 Scope	7
2 Normative references	8
3 Terms and definitions	8
4 Fulfilling the requirements specified in ISO/IEC 20000-1	8
5 Applicability of ISO/IEC 20000-1	8
5.1 Who can use ISO/IEC 20000-1?	8
5.2 Governance of processes operated by other parties	10
5.3 The extent of technology used to deliver services	11
6 General principles for the scope of an SMS	12
6.1 Introduction	12
6.2 The scope of the SMS	12
6.3 Agreements between customers and the service provider	13
6.4 Scope definition parameters	13
6.5 Validity of scope definition	14
6.6 Changing the scope	15
6.7 Supply chains and SMS scope	15
6.8 Integrating or aligning with other management systems	17
Annex A (informative) Main points on scope of the SMS, applicability and conformity to ISO/IEC 20000-1	18
Annex B (informative) Scenario based scope definitions	21
Annex C (informative) Types of conformity assessments	39
Bibliography	40

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.

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 20000-3:2012 was prepared by Joint Technical Committee ISO/IEC JTC 1, *Information technology*, Subcommittee SC 7, *Software and systems engineering*.

První verze ISO/IEC 20000-3 zrušuje a nahrazuje první vydání ISO/IEC TR 20000-3:2009, které bylo technicky revidováno v souladu s ISO/IEC 20000-1:2011.

ISO/IEC 20000 se skládá z následujících částí s obecným názvem *Informační technologie – Management služeb*:

- Část 1: Požadavky na systém managementu služeb
- Část 2: Pokyny pro použití systémů managementu služeb
- Část 3: Pokyny pro vymezení rozsahu a použitelnosti ISO/IEC 20000-1
- Část 4: Referenční model procesů [Technická zpráva]
- Část 5: Příklad plánu zavedení pro ISO/IEC 20000-1 [Technická zpráva]

Část 7: Pokyny pro použití ISO/IEC 20000-1 v cloudu¹⁾

- Část 10: Koncept a terminologie [Technická zpráva]²⁾, NP)
- Část 11: Pokyny pro vztah mezi ISO/IEC 20000-1:2012 a souvisejícími rámci: ITIL®) [Technická zpráva]²⁾

Úvod

ISO/IEC 20000-1 stanovuje požadavky na systém managementu služeb (SMS). Provozování procesů v určitém systému nebo prostředí služeb vede požadavkům na specifické dovednosti, nástroje a informace, přestože se vlastnosti procesu nezmění. V ISO/IEC 20000-1 neexistují žádné požadavky, jež by souvisely s organizační strukturou, velikostí a typem organizace. Požadavky ISO/IEC 20000-1 se nemění s organizační strukturou, technologiemi nebo službami.

Procesy managementu služeb mohou přesahovat mnoho organizačních, právních a národních hranic, stejně jako různých časových pásem. Při dodávce služeb mohou poskytovatelé služeb spoléhat na složitý dodavatelský řetězec. Poskytovatelé služeb mohou také poskytovat řadu služeb několika různým typům zákazníků, ať interním či externím. Složitý dodavatelský řetězec může z dohody a použitelnosti rozsahu vytvořit komplikovanou fázi použití ISO/IEC 20000-1 na straně poskytovatele služeb.

Tato část ISO/IEC 20000 obsahuje příklady, pokyny a doporučení. Neměla by být citována jako ustanovení požadavků. Zvláštní péče by měla být věnována tomu, aby bylo zajištěno, že prohlášení o shodě nejsou zavádějící.

1 Předmět normy

This first edition of ISO/IEC 20000-3 cancels and replaces the first edition of ISO/IEC TR 20000-3:2009, which has been technically revised to align with ISO/IEC 20000-1:2011.

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

Part 1: Service management system requirements

- *Part 2: Guidance on the application of service management systems*
- *Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1*
- *Part 4: Process reference model* [Technical Report]
- *Part 5: Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1* [Technical Report]

Part 7: Guidance on the application of ISO/IEC 20000-1 to the cloud²⁾

- *Part 10: Concepts and terminology* [Technical Report]²⁾
- *Part 11: Guidance on the relationship between ISO/IEC 20000-1:2012 and related frameworks: ITIL®³⁾* [Technical Report]²⁾

Introduction

ISO/IEC 20000-1 specifies requirements for a service management system (SMS). Operating the processes in a particular system or service environment will result in specific skill, tool and information requirements, even though the process attributes are unchanged. There are no requirements in ISO/IEC 20000-1 that relate to organizational structure, size and type of organization. The requirements in ISO/IEC 20000-1 do not change with organizational structure, technology or service.

Service management processes can cross many organizational, legal and national boundaries as well as different time zones. Service providers can rely on a complex supply chain for the delivery of services. Service providers can also provide a range of services to several different types of customers, both internal and external. A complex supply chain can make the agreement and application of scope a complex stage in the service provider's use of ISO/IEC 20000-1.

This part of ISO/IEC 20000 takes the form of examples, guidance and recommendations. It should not be quoted as if it were a specification of requirements. Particular care should be taken to ensure that declarations of conformity are not misleading.

Konec
náhledu -
text dále
pokračuje
v placené
verzi
ČSN.