ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 57392— 2017/ ISO/IEC TR 20000-10: 2015

Информационные технологии

УПРАВЛЕНИЕ УСЛУГАМИ

Часть 10

Основные понятия и терминология

(ISO/IEC TR 20000-10:2015, IDT)

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2018

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Обществом с ограниченной ответственностью «Информационно-аналитический вычислительный центр» (ООО «ИАВЦ») на основе собственного перевода на русский язык англоязычной версии документа, указанного в пункте 4

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 22 «Информационные технологии»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 февраля 2017 г. № 72-ст

4 Настоящий стандарт идентичен международному документу ISO/IEC TR 20000-10:2015 «Информационные технологии. Управление услугами. Часть 10. Основные понятия и терминология» (ISO/IEC TR 20000-10:2015 «Information technology — Service management — Part 10: Concepts and terminology», IDT).

ISO/IEC TR 20000-10 разработан подкомитетом ПК 40 «Управление ИТ-услугами и бизнес-регулирование в сфере ИТ» Совместного технического комитета СТК 1 «Информационные технологии» Международной организации по стандартизации (ИСО) и Международной электротехнической комиссии (МЭК).

При применении настоящего стандарта рекомендуется использовать вместо ссылочных международных стандартов соответствующие им национальные стандарты, сведения о которых приведены в дополнительном приложении ДА

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

6 Некоторые положения международного документа, указанного в пункте 4, могут являться объектом патентных прав. Международная организация по стандартизации (ИСО) и Международная электротехническая комиссия (МЭК) не несут ответственности за идентификацию подобных патентных прав

7 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Ноябрь 2018 г.

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© ISO, 2015 — Все права сохраняются
© Стандартинформ, оформление, 2017, 2018

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения . . . 1
2 Термины и определения . . . 1
3 Терминология, используемая в комплексе стандартов ИСО/МЭК 20000 . . . 4
4 Системы управления услугами . . . 5
4.1 Общая информация . . . 5
4.2 Понятие СУУ . . . 6
4.3 Интегрированный процессный подход . . . 6
4.4 Постоянное совершенствование . . . 7
4.5 Компоненты эффективной СУУ . . . 7
4.6 Преимущества СУУ на основе комплекса стандартов ИСО/МЭК 20000 . . . 8
4.7 Неправильные представления о СУУ и ИСО/МЭК 20000-1 . . . 10
5 Комплекс стандартов ИСО/МЭК 20000 . . . 11
5.1 Общая информация . . . 11
5.2 ИСО/МЭК 20000-1:2011 Требования к системе управления услугами . . . 12
5.3 ИСО/МЭК 20000-2:2012 Руководство по применению систем управления услугами . . . 13
5.4 ИСО/МЭК 20000-3:2012 Руководство по определению области применения и применимости ИСО/МЭК 20000-1 . . . 13
5.5 ISO/IEC TR 20000-4:2010 Эталонная модель процесса . . . 14
5.6 ISO/IEC TR 20000-5:2013 Пример плана внедрения ИСО/МЭК 20000-1 . . . 14
5.7 ISO/IEC TR 20000-9:2015 Руководство по применению ИСО/МЭК 20000-1 к облачным услугам . . . 15
6 Другие сопутствующие стандарты и технические отчеты . . . 15
6.1 Аналогичные стандарты и технические отчеты . . . 15
6.2 ISO/IEC TS 15504-8:2012 . . . 16
6.3 ИСО/МЭК 27013:2015 . . . 16
6.4 ISO/IEC TR 90006:2013 . . . 16
6.5 Поддержка стандартов . . . 17
Приложение ДА (справочное) Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов национальным стандартам . . . 21
Библиография . . . 23

Введение

ISO/IEC TR 20000-10:2015 отменяет и заменяет первую редакцию ISO/IEC TR 20000-10:2013, которая была технически пересмотрена.

Комплекс стандартов ИСО/МЭК 20000 состоит из следующих частей под одним общим заголовком «Информационные технологии. Управление услугами»:

- часть 1. Требования к системе управления услугами;
- часть 2. Руководство по применению систем управления услугами;
- часть 3. Руководство по определению применимости и области применения ИСО/МЭК 20000-1;
- часть 4. Эталонная модель процесса (Технический отчет);
- часть 5. Пример плана внедрения ИСО/МЭК 20000-1 (Технический отчет);
- часть 9. Руководство по применению ИСО/МЭК 20000-1 в сфере облачных услуг (Технический отчет);
- часть 10. Основные понятия и терминология (Технический отчет);
- часть 11. Руководство по взаимодействию между ИСО/МЭК 20000-1:2011 и системами управления услугами: ITIL®[1] (Технический отчет).

Следующие разделы находятся в процессе разработки:

- часть 6. Требования к организациям, осуществляющим аудит и сертификацию систем управления услугами;
- часть 8. Руководство по применению и преимуществам систем управления услугами в малых организациях (Технический отчет);
- часть 12. Руководство по взаимодействию между ИСО/МЭК 20000-1:2011 и системами управления услугами: CMMI-SVC®[2] (Технический отчет).

Настоящий стандарт включает в себя обзор основных понятий и терминологии. Настоящий стандарт создает основу, которая помогает организациям понять назначение всех частей ИСО/МЭК 20000 и взаимосвязи между ними. Предполагается, что настоящий стандарт станет авторитетным источником определений, используемых во всем комплексе стандартов ИСО/МЭК 20000. Термины, определенные в настоящем стандарте, будут исключаться из других опубликованных частей ИСО/МЭК 20000 при их пересмотре.

В настоящем стандарте также указаны другие документы, связанные с ИСО/МЭК 20000-1:2011, и взаимодействия с аналогичными международными стандартами, что поможет упростить совместное использование этих стандартов в организациях.

Настоящий стандарт может быть использован любой организацией или специалистом по планированию, проектированию, передаче в эксплуатацию, предоставлению и улучшению услуг, использующими ИСО/МЭК 20000-1:2011. Кроме того, настоящий стандарт будет полезен специалистам по оценке или аудиту систем управления услугами (СУУ); в нем подробно описаны все части ИСО/МЭК 20000 и способы их применения. В частности, настоящий стандарт:

a) включает в себя определения терминов;

b) связывает воедино все части ИСО/МЭК 20000, объясняя используемые в них основные понятия и термины;

c) разъясняет взаимосвязи между частями ИСО/МЭК 20000;

d) описывает возможные интерфейсы и способы интеграции СУУ поставщика услуг и других систем управления;

e) содержит обзор других международных стандартов, которые могут использоваться совместно с комплексом стандартов ИСО/МЭК 20000;

f) описывает взаимосвязь с ИСО/МЭК 20000-1 и другими международными стандартами.

Рисунок 1 иллюстрирует взаимосвязи между частями ИСО/МЭК 20000 и влияние на них различных внешних систем.

---

[1] ITIL® является зарегистрированной торговой маркой AXELOS Limited.

[2] CMMI-SVC® является зарегистрированной торговой маркой CMMI Institute.

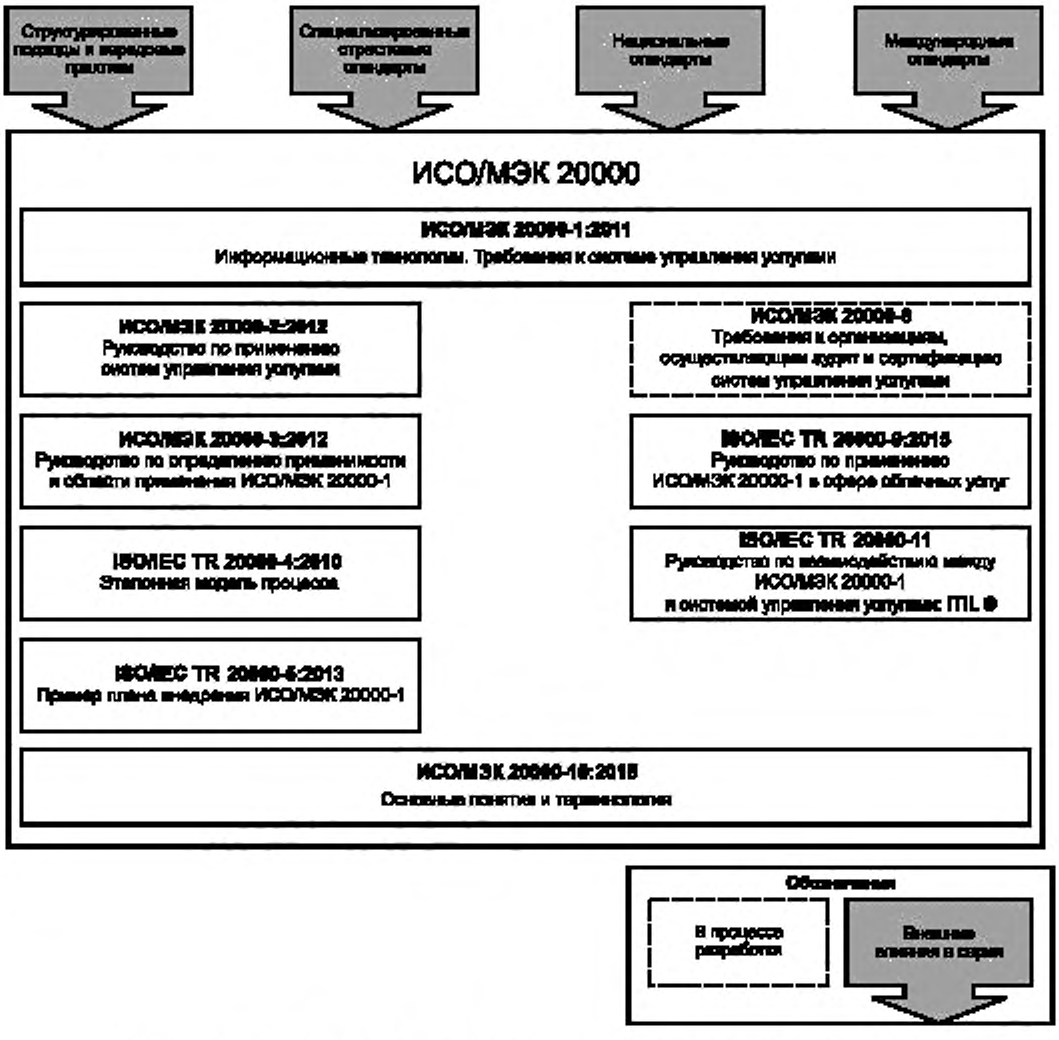

Рисунок 1 — Обзор частей ИСО/МЭК 20000, рассматриваемых в настоящем стандарте

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Информационные технологии

УПРАВЛЕНИЕ УСЛУГАМИ

Часть 10

Основные понятия и терминология

Information technologies. Service management. Part 10. Concepts and terminology

Дата введения — 2018—01—01

1 Область применения

В настоящем стандарте описаны основные понятия, определяющие, каким образом различные части ИСО/МЭК 20000 поддерживают ИСО/МЭК 20000-1:2011, а также взаимосвязи между частями ИСО/МЭК 20000, другими международными стандартами и техническими отчетами. В настоящем стандарте также объясняется используемая в комплексе стандартов ИСО/МЭК 20000 терминология для правильного восприятия организациями и специалистами основных положений.

Настоящий стандарт предназначен для:

a) поставщиков услуг, которые рассматривают перспективу использования любых частей ИСО/МЭК 20000 и которым необходимо руководство по их применению для достижения поставленных целей;

b) поставщиков услуг, желающих уяснить возможности применения комплекса стандартов ИСО/МЭК 20000 совместно с другими международными стандартами;

c) специалистов-практиков, аудиторов и других лиц, желающих изучить комплекс стандартов ИСО/МЭК 20000.

2 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями.

Примечания

1 Термины и определения, используемые в комплексе стандартов ИСО/МЭК 20000, но не включенные в настоящий стандарт, можно найти в стандартных словарях.

2 Форматирование статей терминов и определений изменено в соответствии с директивами ИСО/МЭК, глава 2, версия 2011 г. Содержание определений, опубликованных в ИСО/МЭК 20000-1:2011, сохранено.

2.1 **доступность** (availability): Способность услуги или компонента услуги выполнять требуемые функции в определенный момент или в течение определенного промежутка времени.

Примечание — Доступность, как правило, выражается отношением или процентом времени, в течение которого услуга или компонент услуги действительно доступны заказчику для использования по отношению к согласованному времени доступности.

2.2 **базовое состояние конфигурации** (configuration baseline): Формально зафиксированная конфигурационная информация в определенный момент времени жизненного цикла услуги или компонента услуги.

Примечание — Базовые состояния конфигураций, а также подтвержденные изменения данных базовых состояний составляют сведения о текущей конфигурации.

Адаптировано из ISO/IEC/IEEE 24765:2010.

Издание официальное

2.3 **конфигурационная единица**, КЕ (configuration item, CI): Элемент, требующий управления для того, чтобы предоставлять услугу.

2.4 **база данных управления конфигурациями**, CMDB (configuration management database, CMDB): Хранилище данных, используемое для записи атрибутов конфигурационных единиц и взаимосвязей между конфигурационными единицами на всем протяжении их жизненного цикла.

2.5 **постоянное совершенствование** (continual improvement): Повторяющаяся деятельность, направленная на повышение способности удовлетворения требований к услуге.

Адаптировано из ИСО 9000:2005.

2.6 **корректирующее действие** (corrective action): Действие по устранению причины или уменьшению вероятности повторного проявления обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Адаптировано из ИСО 9000:2005.

2.7 **заказчик** (customer): Организация или часть организации, потребляющая услугу(и).

Примечание — Заказчик может быть внутренним или внешним по отношению к организации — поставщику услуг.

Адаптировано из ИСО 9000:2005.

2.8 **документ** (document): Информация и содержащий ее носитель.

Пример — Политики, планы, описания процессов, процедуры, соглашения об уровне услуг, контракты или записи.

Примечания

1 Документация может быть в любой форме или на любом носителе.

2 В комплексе стандартов ИСО/МЭК 20000 документы, за исключением записей, должны формулировать цели, которых необходимо достичь.

[ИСО 9000:2005]

2.9 **результативность** (effectiveness): Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

[ИСО 9000:2005]

2.10 **инцидент** (incident): Незапланированное событие, которое привело или может привести к прерыванию предоставления услуги или к снижению ее качества, даже если оно еще не повлияло на услугу для заказчика.

2.11 **информационная безопасность** (information security): Сохранение конфиденциальности, целостности и возможности доступа к информации.

Примечания

1 Дополнительно могут учитываться другие свойства, такие как подлинность, подотчетность, безотказность и надежность.

2 Термин «доступность» не используется в данном определении, так как определение для данного термина, приведенное в настоящем стандарте, неприменимо для определения термина «информационная безопасность».

Адаптировано из ИСО/МЭК 27000:2014.

2.12 **инцидент информационной безопасности** (information security incident): Одно или несколько нежелательных или неожиданных событий информационной безопасности, которые имеют значительную вероятность компрометации бизнес-операций и угроз информационной безопасности.

[ИСО/МЭК 27000:2014]

2.13 **заинтересованная сторона** (interested party): Лицо или группа лиц, имеющие особый интерес в деятельности или успехе деятельности поставщика услуг.

Пример — Заказчики, владельцы, руководители, сотрудники организации — поставщика услуг, подрядчики, банкиры, союзы или партнеры.

Примечание — Группа может состоять из организации, ее части или более чем одной организации.

Адаптировано из ИСО 9000:2005.

2.14 **внутренняя группа** (internal group): Часть организации — поставщика услуг, которая заключает формальное соглашение с поставщиком услуг, чтобы способствовать проектированию, преобразованию, предоставлению и совершенствованию услуг(и).

Примечание — Внутренняя группа не входит в рамки СУУ поставщика услуг.

2.15 **известная ошибка** (known error): Проблема, имеющая выявленную корневую причину или метод снижения или устранения ее влияния на услугу за счет применения обходного решения.

2.16 **несоответствие** (nonconformity): Невыполнение требования.

[ИСО 9000:2005]

2.17 **организация** (organization): Группа людей и необходимых средств с распределенными ответственностями, полномочиями и взаимоотношениями.

Пример — Компания, корпорация, фирма, предприятие, институт, благотворительная организация, индивидуальный предприниматель, ассоциация и любые сочетания перечисленных типов организаций.

Примечания

1 Обычно действует организационная структура.

2 Организация может быть общественной или частной.

[ИСО 9000:2005]

2.18 **превентивное действие** (preventive action): Действие, осуществляемое с целью избежать, устранить причину или снизить вероятность возникновения потенциального несоответствия или другой потенциальной нежелательной ситуации.

Адаптировано из ИСО 9000:2005.

2.19 **проблема** (problem): Корневая причина одного или нескольких инцидентов.

Примечание — Как правило, корневая причина неизвестна на момент создания записи о проблеме, и дальнейшее исследование проводится в рамках процесса управления проблемами.

2.20 **процедура** (procedure): Установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Примечание — Процедуры могут быть документированными и недокументированными.

[ИСО 9000:2005]

2.21 **процесс** (process): Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.

[ИСО 9000:2005]

2.22 **запись** (record): Документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

Пример — Аудиторские отчеты, отчеты об инцидентах, записи об обучении и протоколы совещаний.

[ИСО 9000:2005]

2.23 **релиз** (release): Набор из одной или нескольких новых или измененных конфигурационных единиц, внедренный в производственную среду посредством одного или более изменений.

2.24 **запрос на изменение** (request for change): Предложение о внесении изменения в услугу, компонент услуги или СУУ.

Примечание — Изменение услуги включает в себя предоставление новой услуги или прекращение предоставления услуги, которая больше не требуется.

2.25 **риск** (risk): Влияние неопределенности на цели.

Примечания

1 Влияние — это отклонение от ожидаемого, положительное и/или отрицательное.

2 Цели могут иметь разные аспекты (например, финансовые, экологические, цели здравоохранения и безопасности) и могут применяться на различных уровнях (например, стратегический уровень, организационный уровень, уровень проекта, продукта или процесса).

3 Риск часто характеризуется ссылкой на возможные события и последствия или их сочетание.

4 Риск часто выражается в терминах совокупности последствий события (в том числе изменения обстоятельств) и вероятности его возникновения.

[ИСО 31000:2009]

2.26 **услуга** (service): Способ предоставления ценности заказчику через содействие ему в получении конечных результатов, которых заказчик хочет достичь.

Примечания

1 Услуга, как правило, нематериальна.

2 Услуга также может предоставляться поставщику услуг подрядчиком, внутренней группой или заказчиком, выступающим в качестве подрядчика.

2.27 **компонент услуги** (service component): Один элемент услуги, который в сочетании с другими элементами формирует полную услугу.

Пример — оборудование, программное обеспечение, инструменты, приложения, документация, информация, процессы и вспомогательные услуги.

Примечание — Компонент услуги может состоять из одной или нескольких конфигурационных единиц.

2.28 **непрерывность обслуживания** (service continuity): Способность управлять рисками и событиями, которые могут иметь серьезное влияние на услугу(и), с целью непрерывного предоставления услуг на согласованных уровнях.

2.29 **соглашение об уровне услуг**, SLA (service level agreement, SLA): Формальное соглашение между поставщиком услуг и заказчиком, которое определяет услуги и цели предоставления услуг.

Примечания

1 Соглашение об уровне услуг может быть заключено между поставщиком услуг и подрядчиком, внутренней группой или заказчиком, выступающим в качестве подрядчика.

2 Соглашение об уровне услуг может быть включено в контракт или другой вид формального соглашения.

2.30 **управление услугами** (service management): Комплекс организационных возможностей и процессов для осуществления руководства и контроля деятельности и ресурсов поставщика услуг для проектирования, преобразования, предоставления и совершенствования услуг с целью удовлетворения требований к услугам.

2.31 **система управления услугами**, СУУ [service management system (SMS)]: Система управления для осуществления руководства и контроля деятельности поставщика услуг по управлению услугами.

Примечания

1 Система управления представляет собой совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов для создания политик и целей и достижения этих целей.

2 СУУ включает в себя все политики управления услугами, цели, планы, процессы, документацию и ресурсы, необходимые для проектирования, преобразования, предоставления и совершенствования услуг и выполнения требований, указанных в ИСО/МЭК 20000-1:2011.

3 Адаптировано из определения термина «система менеджмента качества» в ИСО 9000:2005.

2.32 **поставщик услуг** (service provider): Организация или часть организации, управляющая и предоставляющая услугу(и) заказчику.

Примечание — Заказчик может быть внутренним или внешним по отношению к организации — поставщику услуг.

2.33 **запрос на обслуживание** (service request): Запрос о предоставлении информации, консультации, доступа к услуге или запрос на изменение, который предварительно утвержден.

2.34 **требование к услуге** (service requirement): Потребности заказчика и пользователей услуги, включая требования к уровню услуги, а также потребности поставщика услуг.

2.35 **подрядчик** (supplier): Организация или часть организации, которая является внешней по отношению к организации поставщика услуг и заключает договор с поставщиком услуг, чтобы участвовать в проектировании, преобразовании, предоставлении и совершенствовании услуг(и) или процессов.

Примечание — Подрядчики включают выбранных ведущих подрядчиков, но не включают их субподрядчиков.

2.36 **высшее руководство** (top management): Лицо или группа лиц, которые осуществляют руководство и контроль деятельности поставщика услуг на самом высоком уровне.

Адаптировано из ИСО 9000:2005.

2.37 **преобразование** (transition): Виды деятельности, связанные с вводом новых или изменяемых услуг в производственную среду или выводом из нее.

3 Терминология, используемая в комплексе стандартов ИСО/МЭК 20000

Толкование большинства терминов в комплексе стандартов ИСО/МЭК 20000 приведено в общих словарях. Некоторые термины определены особо; их определения заимствованы из других стандартов систем управления либо приведены в комплексе стандартов ИСО/МЭК 20000. Например, термины

«документ», «эффективность» и «высшее руководство» заимствованы из ИСО 9000:2005, термин «информационная безопасность» — из ИСО/МЭК 27000, а термин «услуга» приведен в настоящем стандарте.

Термин «высшее руководство» в контексте комплекса стандартов ИСО/МЭК 20000 означает лицо или группу лиц, которые управляют поставщиком услуг и контролируют его на высшем уровне. Если поставщик услуг входит в состав более крупной организации, то термин «высшее руководство» в рамках комплекса стандартов ИСО/МЭК 20000 также относится к лицам, управляющим организацией, которая определена в качестве поставщика услуг, и контролирующим ее. В ИСО 9000:2005 термин «высшее руководство» означает лиц, ответственных за организацию. В комплексе стандартов ИСО/МЭК 20000 термин «высшее руководство» относится к части организации, отвечающей за СУУ поставщика услуг и область ее применения.

В ИСО/МЭК 20000-1:2011 используются и другие термины, определенные в ИСО 9000:2005. Как правило, они тесно связаны с системами управления (например, процесс, процедура, документ, запись, корректирующее действие, упреждающее действие). В некоторых случаях определения, приведенные в ИСО 9000:2005, адаптированы к услугам, поскольку ИСО/МЭК 20000-1:2011 разрабатывался специально для СУУ и услуг.

Термин «руководство» определен в различных словарях, однако в комплексе стандартов ИСО/МЭК 20000 применяется только в контексте «процессов, выполняемых другими сторонами».

Термин «конфигурационная единица» в ИСО/МЭК 20000-1:2011 означает элемент, который следует контролировать с целью оказания одной или нескольких услуг. Таким образом, поставщику услуг необходимо определить, что именно следует контролировать как конфигурационную единицу для достижения бизнес-целей организации и удовлетворения ее требований к услугам. В роли конфигурационных единиц могут выступать некоторые (не обязательно все) ресурсы. Примеры ресурсов, которые являются конфигурационными единицами, — приложение и соглашение об уровне обслуживания. Записи могут являться ресурсами, но не конфигурационными единицами.

Несмотря на то что формулировка определения термина «инцидент информационной безопасности» в комплексе стандартов ИСО/МЭК 20000 заимствована из ИСО/МЭК 27000:2009, этот термин определяется и используется в комплексе стандартов ИСО/МЭК 20000 иначе.

В ИСО/МЭК 27000:2014 термин «инцидент информационной безопасности» относится к любым нежелательным событиям, угрожающим информационной безопасности. ИСО/МЭК 27001:2013 описывает единый процесс реагирования на инциденты информационной безопасности.

Примечание — В ИСО/МЭК 27013 приведена более подробная информация об интеграции ИСО/МЭК 20000-1 и ИСО/МЭК 27001, в том числе о согласовании их терминов.

Напротив, в ИСО/МЭК 20000-1:2011 предусмотрено несколько механизмов обработки нежелательных событий и связанных с ними записей: инцидентов, инцидентов информационной безопасности, проблем, известных ошибок и серьезных инцидентов. Согласно ИСО/МЭК 27001:2013 все эти события могут быть отнесены к инцидентам информационной безопасности в зависимости от их характеристик.

В ИСО/МЭК 20000-1:2011 предусмотрен ряд механизмов управления перечисленными событиями, в том числе управление инцидентами и запросами услуг, процедура обработки серьезных инцидентов и управление проблемами. В течение своего жизненного цикла нежелательное событие может обрабатываться несколькими процессами и процедурами.

Для согласования всех частей комплекса стандартов ИСО/МЭК 20000 друг с другом в них используются единообразные термины, слова и фразы. Например, вместо фразы «соответствовать требованиям» используется фраза «выполнять требования». Эта согласованность также облегчает корректный перевод комплекса стандартов ИСО/МЭК 20000 на другие языки.

4 Системы управления услугами

4.1 Общая информация

С помощью СУУ поставщики услуг могут предоставлять заказчикам услуги, которые удовлетворяют их бизнес-потребности и требования. Внедрение СУУ дает высшему руководству возможность осуществлять наблюдение и контроль, необходимые для создания бизнес-ценности и сохранения конкурентных преимуществ. Интегрированный процесс управления услугами обеспечивает согласованность их оказания, а также надлежащее планирование и координацию ввода новых и измененных услуг.

4.2 Понятие СУУ

СУУ — это множество взаимодействующих компонентов, которые управляют действиями поставщика услуг по оказанию услуг, а также контролируют их. В состав СУУ входят политики, цели, планы, процессы, документация и ресурсы для достижения целей управления услугами, оказываемыми поставщиком услуг, и выполнения требований к этим услугам. СУУ должна управлять действиями поставщика услуг по проектированию, вводу в эксплуатацию, предоставлению, управлению и совершенствованию услуг с целью удовлетворения бизнес-потребностей и требований заказчика (внутреннего или внешнего), а также контролировать эти действия.

СУУ, предназначенная для оказания услуг заказчику и управления ими на основе ИСО/МЭК 20000-1:2011, позволяет поставщику услуг усилить контроль, повысить собственную эффективность и расширяет возможности для совершенствования. СУУ способна непосредственно обеспечивать эффективное управление услугами и их компонентами, создавать ценность и снижать риски неисполнения поставщиком услуг своих обязательств. СУУ повышает качество оказываемых услуг, ускоряет вывод продуктов на рынок, позволяет быстро реагировать на потребности заказчиков, улучшает взаимоотношения с ними и предоставляет другие преимущества, благодаря которым поставщик услуг укрепляет свою репутацию и положение на рынке.

СУУ основана на следующих принципах:

a) концентрация на согласованных требованиях заказчика к услугам;

b) активная поддержка СУУ и убеждение заинтересованных сторон в ее важности;

c) комплексное управление услугами с участием:

1) поставщика услуг,

2) внутренних и внешних заказчиков,

3) поставщиков,

4) внутренних групп,

5) заинтересованных сторон;

d) интегрированный подход к процессу;

e) постоянное совершенствование с помощью методологии «планирование — реализация — контроль — корректировка» (Plan-Do-Check-Act, PDCA).

Эффективность СУУ зависит от уровня и качества внедрения всех перечисленных принципов.

Проектирование и внедрение СУУ может происходить под влиянием требований к услугам и целям управления услугами, которые должны периодически пересматриваться по мере развития организации. Возможно и влияние других факторов, например масштаба и структуры поставщика услуг, типов услуг и их заказчиков (внутреннего, внешнего или обоих).

СУУ и связанные с ней концепции имеют общий характер и применимы ко всем поставщикам услуг независимо от их типа, масштаба и характера оказываемых ими услуг. ИСО/МЭК 20000-1 может применяться в организациях самых разных типов и размеров — от крупнейших предприятий с тысячами сотрудников, работающих в различных регионах, до малых и средних компаний с небольшим штатом и одним офисом. ИСО/МЭК 20000-1 может использоваться для управления информационными, коммуникационными и технологическими услугами внутри этих организаций. ИСО/МЭК 20000-1 применим в различных бизнес-подразделениях к различным услугам: телекоммуникационным, финансовым, транспортным, облачным, управления инфраструктурой, передачи бизнес-процессов внешним подрядчикам и др. Требования к СУУ, определенные в ИСО/МЭК 20000-1, можно адаптировать к конкретной организации с учетом особенностей ее отрасли, масштаба и типа услуг.

4.3 Интегрированный процессный подход

Процесс — это набор взаимосвязанных действий с единой целью, который должен управляться совместно с другими процессами. Взаимная интеграция процессов обеспечивается интерфейсами между ними, состоящими из входов и выходов процессов. Выход одного процесса может непосредственно поступать на вход другого процесса. Примеры входов и выходов процессов приведены в ИСО/МЭК 20000-2:2012 (приложение А). Процессы описывают, что должно выполняться, и часто поддерживаются процедурами, которые определяют, как должно происходить выполнение. Для внедрения интегрированного процессного подхода поставщику услуг необходимо документировать и реализовывать процессы управления услугами и интерфейсы, связывающие их между собой и с другими элементами СУУ. Многие критически важные процессы выходят за пределы организации, что усложняет определение ролей и

сфер ответственности в управлении процессами. Чтобы полноценно поддерживать интегрированную модель, высшее руководство должно последовательно проводить организационные преобразования, принимая для этого необходимые решения.

4.4 Постоянное совершенствование

Преимущества постоянного совершенствования СУУ вытекают из того, что услуги и система управления ими всегда соответствуют меняющимся потребностям бизнеса. Совершенствование дает поставщику услуг возможность работать как зрелой и опытной организации.

Подход к совершенствованию, изложенный в ИСО/МЭК 20000-1:2011, основан на методологии PDCA. На рисунке 2 показано, каким образом можно применять методологию PDCA к СУУ, в том числе к процессам управления услугами, описанным в ИСО/МЭК 20000-1:2011 (разделы 5 и 9), и к самим услугам. Каждый элемент методологии PDCA зависит от предыдущего элемента и обязателен для успешного внедрения СУУ.

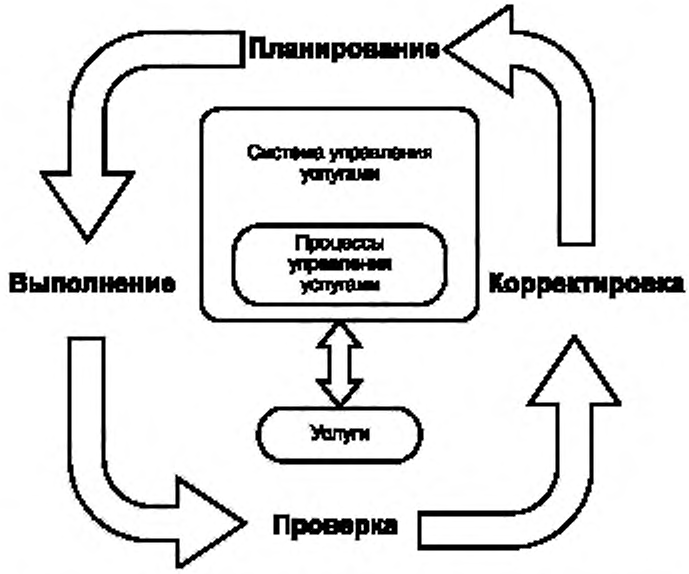

Рисунок 2 — Применение методологии PDCA в управлении услугами

4.5 Компоненты эффективной СУУ

Эффективность СУУ и ее способность обеспечивать достижение целей управления услугами зависят от многих факторов, в том числе от наличия:

a) политик, стимулирующих надлежащее поведение;

b) набора интегрированных процессов, политик и планов, обеспечивающих достижение измеримых целей управления услугами;

c) системного подхода к проектированию, вводу в эксплуатацию, предоставлению и совершенствованию услуг, совместимого с организационной культурой;

d) значительной поддержки и заинтересованности со стороны всех уровней управления, в особенности высшего руководства;

e) системы измерения для оценки производительности в процессе управления услугами, отзывов и предложений по внесению усовершенствований;

f) владельца системы управления услугами и ответственного лица, уполномоченного управлять СУУ и услугами, а также совершенствовать их.

Чтобы поставщик услуг мог доказать эффективность СУУ, следует определить конкретные показатели производительности для каждого из вышеперечисленных факторов, а затем следить за ними

и создавать отчеты о каждом из этих показателей. Поставщик услуг должен подтверждать свой уровень эффективности для каждого показателя и вносить все необходимые усовершенствования.

4.6 Преимущества СУУ на основе комплекса стандартов ИСО/МЭК 20000

4.6.1 Основные преимущества СУУ

При внедрении СУУ поставщики услуг могут демонстрировать заказчикам и другим заинтересованным сторонам свою способность применять четкие и согласованные принципы управления.

Возможные преимущества внедрения СУУ:

a) повышение эффективности услуг и ценности поставщика услуг для бизнеса заказчиков благодаря внедрению и постоянному совершенствованию СУУ и услуг;

b) сокращение расходов, времени и количества сбоев при оказании услуг;

c) соответствие компонентов СУУ бизнес-целям и ценность компонентов СУУ для бизнеса;

d) управление услугами в соответствии с потребностями бизнеса, выполнение требований к услугам в области применения СУУ;

e) обеспечение заказчикам уверенности в ведении бизнеса благодаря использованию СУУ на основе ИСО/МЭК 20000-1;

f) сокращение рисков посредством согласованного подхода к управлению ими;

g) улучшение координации между поставщиком услуг, внутренними группами, поставщиками и другими сторонами;

h) поддержка описания, внедрения, эксплуатации и обслуживания широкого круга интегрированных процессов управления услугами;

i) эффективное определение ролей, сфер ответственности и взаимоотношений для поддержки СУУ и услуг;

j) обеспечение единого языка для управления услугами;

k) понимание ожиданий со стороны персонала, поддержка сотрудников в развитии необходимых компетенций, признание заслуг персонала в достижении результатов.

В ИСО/МЭК 20000-1 описано руководство ИТ с помощью управления, измерений, создания отчетов, отслеживания требований и предоставления информации в руководящие органы. Эти описания дополняют передовые практики по техникам аудита руководства. СУУ также поддерживает корпоративное руководство, которое обычно опирается на информацию, получаемую в ходе оказания услуг, и поддержку процессов, определенных в ИСО/МЭК 20000-1.

СУУ на основе ИСО/МЭК 20000-1 повышает эффективность бизнеса, поскольку гарантирует, что услуги поддерживают его и не отвлекают сотрудников от выполнения своих главных обязанностей. Некачественная услуга вынуждает персонал тратить время на исправление ее результатов или поиск альтернативных способов решения проблем, а не на выполнение своей работы.

4.6.2 Преимущества независимой оценки СУУ на соответствие ИСО/МЭК 20000-1

Независимая оценка соответствия требованиям ИСО/МЭК 20000-1 предоставляет организациям целый ряд преимуществ, в том числе подтверждает способность организации оказывать услуги надлежащего качества, постоянно совершенствовать их, а также удовлетворять требования своих клиентов. В среде, где услуги оказываются различными поставщиками, такое подтверждение играет важную роль.

Независимая оценка подтверждает соответствие процессов требованиям и обеспечивает полный доступ к преимуществам передовых методов управления услугами. На смену непоследовательному управлению процессами со стороны персонала приходят четко определенные процессы системы управления, соответствующей ИСО/МЭК 20000-1 и регулярно проходящей оценку.

СУУ можно интегрировать с другими системами управления, например QMS — для ИСО 9001 и ISMS — для ИСО/МЭК 27001. Интегрированная система управления повышает эффективность методов управления и сокращает расходы на аудит.

4.6.3 Преимущества, связанные с различными сценариями управления услугами

Управление услугами можно реализовать множеством различных способов, обеспечивающих различные преимущества. В таблице 1 показаны примеры сценариев внедрения систем управления и потенциальные выгоды от их использования. Сценарии, приведенные в таблице 1, не охватывают все варианты полноценных внедрений СУУ. Только два последних сценария полностью выполняют требования ИСО/МЭК 20000-1.

Таблица 1 — Сценарии реализации и их преимущества

Сценарий реализации	Пример	Потенциальный результат и преимущество
СУУ не внедрена полностью. Внедрены некоторые процессы управления услугами	Внедрены только два процесса: управление инцидентами и управление изменениями	Специфические функциональные преимущества каждого процесса в рамках области внедрения
СУУ не внедрена полностью. Все процессы управления услугами внедрены по отдельности и не интегрированы друг с другом	Все процессы в ИСО/МЭК 20000-1:2011, раздел 5	Высокая доступность. Контроль каждого процесса. Улучшенное управление услугами
СУУ не внедрена полностью. Все процессы управления услугами интегрированы	Теперь управление изменениями полноценно взаимодействует с управлением конфигурациями, релизами и внедрением	Высокая эффективность, все преимущества каждого процесса. Последовательность. Отслеживаемость. Контроль всех процессов. Возможность восстанавливать ИТ-услугу согласно плану обеспечения ее непрерывности. Возможность управлять требованиями к информационной безопасности при оказании услуги. Утверждение заказчиком соглашений об уровне обслуживания, связанных с услугой, и управление ими. Улучшение деловых отношений. Последовательное и подконтрольное взаимодействие с поставщиками
СУУ полностью внедрена без независимой оценки на соответствие требованиям ИСО/МЭК 20000-1	Политики, цели, планы, документация и ресурсы СУУ, деятельность высшего руководства, цикл PDCA и руководство процессами, выполняемыми другими сторонами, область применения определена	Постоянное повышение эффективности услуг и их ценности для бизнеса заказчиков. Оказание услуги осуществляется в соответствии с политиками и целями, связанными со стратегией и целями бизнеса. Повышение эффективности услуг и бизнес-процессов. Постоянное совершенствование качества услуг, в том числе их надежности. Улучшение координации действий всех участников — пользователей и (или) заказчиков, поставщиков, внутренних групп и других заинтересованных сторон. Улучшение контроля СУУ, услуг, измерений и отчетов. Демонстрация активной заинтересованности высшего руководства. Четко определенные обязанности и наличие мотивации у персонала. Реализация цикла совершенствования. Согласованные требования к услугам, документированная СУУ. Эффективное руководство поставщиками, внешними организациями и цепочками поставок — оптимизация и контроль расходов. Сокращение рисков, их регулярная оценка. Документирование процесса для стандартизации и использования в дальнейшей работе
СУУ полностью реализована с независимой оценкой соответствия ИСО/МЭК 20000-1	Полная оценка каждые три года, ежегодное инспектирование	Функционирование и обслуживание СУУ. Независимое подтверждение эффективного управления услугами и их высокого качества. Международное признание. Конкурентные преимущества. Высокая степень уверенности заказчика в успешном ведении бизнеса. Улучшение репутации

4.7 Неправильные представления о СУУ и ИСО/МЭК 20000-1

4.7.1 Введение

Существует множество неправильных представлений об ИСО/МЭК 20000-1. Некоторые из них перечислены ниже.

4.7.2 Первое неправильное представление: комплекс стандартов ИСО/МЭК 20000 предназначен только для крупных коммерческих организаций

Факт. В ИСО/МЭК 20000-1:2011 (подраздел 1.2) указано следующее: «все требования, определенные в настоящем стандарте, имеют общий характер и применимы ко всем поставщикам услуг независимо от типа, масштаба и характера оказываемых ими услуг». Все стандарты систем управления применимы в организациях любого типа: крупных, малых, частных, общественных и некоммерческих. Любой поставщик услуг может выполнять все требования, указанные в ИСО/МЭК 20000-1, и подтверждать это в ходе независимой оценки. Существует много небольших поставщиков услуг, использующих комплекс стандартов ИСО/МЭК 20000. Удовлетворение потребностей различных организаций и достижение их целей — лишь вопрос масштабирования. Кроме того, некрупным поставщикам услуг проще внедрять СУУ, поскольку они обладают сравнительно простой структурой, небольшим количеством офисов и сотрудников.

4.7.3 Второе неправильное представление: комплекс стандартов ИСО/МЭК 20000 применим только к ИТ-инфраструктуре

Факт. ИСО/МЭК 20000-1 применим в различных бизнес-подразделениях к различным услугам: телекоммуникационным, финансовым, транспортным, облачным, управления инфраструктурой, передачи бизнес-процессов внешним подрядчикам и др. Поставщики услуг также используют комплекс стандартов ИСО/МЭК 20000 в сфере телекоммуникационных, облачных, медиа- и других услуг. Как отмечалось выше, в ИСО/МЭК 20000-1:2011 (подраздел 1.2) указано, что «все требования, определенные в настоящем стандарте, имеют общий характер и применимы ко всем поставщикам услуг независимо от типа, масштаба и характера оказываемых ими услуг».

4.7.4 Третье неправильное представление: комплекс стандартов ИСО/МЭК 20000 применим только к внешним поставщикам услуг

Факт. Внешние поставщики услуг — это поставщики, которые оказывают услуги заказчикам, не входящим в их собственную организацию, как правило, на коммерческой основе. Комплекс стандартов ИСО/МЭК 20000 позволяет внешним поставщикам услуг доказывать свою способность оказывать услуги надлежащего качества. Многие внутренние поставщики услуг (которые оказывают услуги внутри собственной организации) также понимают преимущества выполнения требований ИСО/МЭК 20000-1. СУУ способствует полноценному использованию и интеграции процессов управления услугами, что невозможно обеспечить одним лишь внедрением эффективных процессов. Кроме того, СУУ усиливает контроль системы управления благодаря использованию цикла «планирование — реализация — проверка — корректировка», обеспечивающего постоянное совершенствование. Внутренний поставщик услуг может подтверждать свою способность качественно реализовывать передовые методы управления услугами с помощью независимой оценки соответствия требованиям ИСО/МЭК 20000-1. СУУ дает внутреннему поставщику услуг возможность демонстрировать бизнес-ценность оказываемых им услуг. Использование ИСО/МЭК 20000-1 также позволяет эффективно оказывать высококачественные услуги в условиях жестко ограниченных бюджетов.

Можно привести в качестве примера, как в одном из направлений бизнеса внутреннего поставщика услуг служба технической поддержки использовалась редко по причине ее низкой эффективности. Благодаря внедрению СУУ и ее регулярным независимым оценкам эффективность службы технической поддержки существенно возросла, бизнес-подразделение стало вновь использовать ее. Эффективность бизнес-подразделения также увеличилась благодаря тому, что служба технической поддержки стала помогать ему достигать коммерческих целей.

4.7.5 Четвертое неправильное представление: поставщики услуг должны использовать конкретные структурированные подходы для выполнения требований, указанных в ИСО/МЭК 20000-1

Факт. Комплекс стандартов ИСО/МЭК 20000 разработан с учетом различных структурированных подходов на основе передовых практик по управлению услугами, однако его предназначение отличается от предназначений этих подходов. СУУ можно реализовывать как с помощью различных структурированных подходов, так и на основе использования собственных методик организации, а также объединять их друг с другом. Во вводной части ИСО/МЭК 20000-1 написано следующее: «ИСО/МЭК 20000-1 целенаправленно создан независимым от конкретных руководств. Поставщик услуг может сочетать общепринятые руководства со своим собственным опытом».

4.7.6 Пятое неправильное представление: комплекс стандартов ИСО/МЭК 20000 может замедлять процесс управления услугами, делать его дорогостоящим и бюрократичным

Факт. Результатом надлежащего внедрения стандарта ИСО/МЭК 20000-1 является СУУ, обеспечивающая эффективное и результативное оказание высококачественных услуг. При ненадлежащем внедрении СУУ она может оказаться медленной, дорогостоящей и бюрократичной. В этом случае реализацию следует улучшить.

Документация, необходимая для поддержки поставщика услуг или других заинтересованных сторон, должна быть удобной и понятной. Политики, процессы, процедуры и планы можно оптимизировать. Каждая организация самостоятельно проектирует СУУ и может обеспечить ее быстродействие и эффективность. Кроме того, цикл непрерывного совершенствования, соответствующий требованиям ИСО/МЭК 20000-1, дает возможность оптимизировать СУУ и увеличивать ее эффективность с ростом ее зрелости.

5 Комплекс стандартов ИСО/МЭК 20000

5.1 Общая информация

Комплекс стандартов ИСО/МЭК 20000 состоит из нескольких взаимосвязанных частей, которые являются международными стандартами или техническими отчетами.

Комплекс стандартов ИСО/МЭК 20000 предназначен как для внутренних, так и для внешних поставщиков услуг. Главная цель СУУ — создать условия для оказания услуг, которые удовлетворяют бизнес-потребностям заказчиков и соответствуют требованиям к услугам, согласованным между поставщиком услуг и заказчиками.

Благодаря комплексу стандартов ИСО/МЭК 20000 внутренние и внешние поставщики услуг определяют, какие потребности заказчиков им следует принимать во внимание для повышения качества оказываемых услуг.

Части комплекса стандартов ИСО/МЭК 20000 и взаимоотношения между ними показаны на рисунке 3.

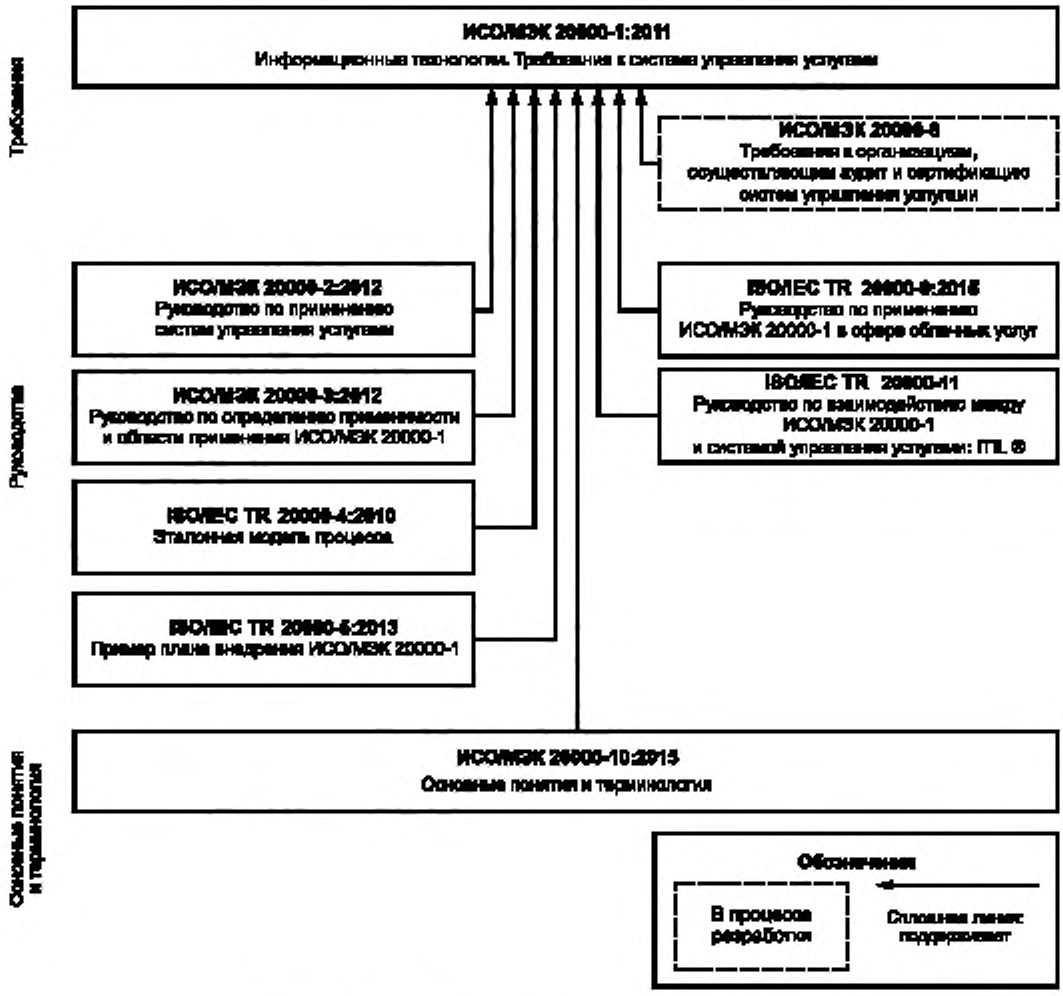

Рисунок 3 — Части комплекса стандартов ИСО/МЭК 20000

5.2 ИСО/МЭК 20000-1:2011 Требования к системе управления услугами

5.2.1 Область применения

В ИСО/МЭК 20000-1:2011 определены требования к планированию, реализации, внедрению, эксплуатации, мониторингу, анализу, обслуживанию и совершенствованию СУУ поставщиком услуг. В число этих требований входит проектирование, ввод в эксплуатацию, предоставление и совершенствование услуг в соответствии с требованиями к ним.

5.2.2 Назначение

ИСО/МЭК 20000-1:2011 определяет минимальные требования к реализации СУУ, обеспечивающей соответствие оказываемых услуг бизнес-целям и требованиям заказчика, а также к управлению этой системой со стороны организации. Организации, которые желают продемонстрировать возможности и эффективность своей СУУ или улучшить их, могут использовать ИСО/МЭК 20000-1:2011 в качестве оценочной базы. Этот стандарт также может быть полезен:

а) организациям, которые находятся в поиске поставщиков услуг и желают получить гарантии выполнения своих требований к услугам;

b) организациям, которые желают внедрить единый подход к своим поставщикам услуг, в том числе находящимся в цепи поставок;

c) поставщикам услуг, желающим продемонстрировать свои способности в областях проектирования, ввода в эксплуатацию, предоставления и совершенствования услуг, соответствующих требованиям к услугам;

d) поставщикам услуг, которые проводят мониторинг, измерение и анализ своих услуг и процессов управления ими;

e) поставщикам услуг, которые совершенствуют проектирование, ввод в эксплуатацию, предоставление и развитие услуг путем эффективного внедрения и использования СУУ;

f) инспекторам и аудиторам для выяснения критериев оценки соответствия СУУ поставщика услуг требованиям ИСО/МЭК 20000-1:2011.

Все требования ИСО/МЭК 20000-1:2011 имеют общий характер и применимы ко всем поставщикам услуг независимо от их типа, масштаба и характера оказываемых ими услуг. ИСО/МЭК 20000-1:2011 не зависит от технологий, используемых для оказания услуг. Поставщик услуг, желающий подтвердить свое соответствие ИСО/МЭК 20000-1:2011, обязан выполнять требования, изложенные в его разделах 4—9, независимо от особенностей своей организации.

5.3 ИСО/МЭК 20000-2:2012 Руководство по применению систем управления услугами

5.3.1 Область применения

ИСО/МЭК 20000-2:2012 содержит руководящие указания по применению СУУ в соответствии с ИСО/МЭК 20000-1:2011. ИСО/МЭК 20000-2:2012 включает в себя примеры и рекомендации, помогающие организациям трактовать и использовать материалы ИСО/МЭК 20000-1:2011, в том числе ссылки на другие части ИСО/МЭК 20000 и профильные международные стандарты. ИСО/МЭК 20000-2:2012 не зависит от конкретных структурированных подходов на основе передовых практик.

5.3.2 Назначение

ИСО/МЭК 20000-2:2012 содержит ответы на многие вопросы организаций и специалистов о внедрении СУУ, точной интерпретации и применении положений ИСО/МЭК 20000-1:2011, обеспечивающих высокую эффективность его использования. Организация, желающая улучшить управление услугами, может использовать этот стандарт независимо от заинтересованности в демонстрации своего соответствия ИСО/МЭК 20000-1:2011.

5.3.3 Связь с ИСО/МЭК 20000-1:2011

ИСО/МЭК 20000-2:2012 имеет такую же структуру, что и ИСО/МЭК 20000-1:2011, каждая его глава включает в себя руководства и примеры.

Кроме того, в ИСО/МЭК 20000-2:2012 содержатся примеры интерфейсов и точек интеграции процессов и других компонентов СУУ (например, политики и план управления услугами). Эти примеры помогают организациям понять функционирование СУУ как интегрированной системы, все компоненты которой являются взаимозависимыми.

5.4 ИСО/МЭК 20000-3:2012 Руководство по определению области применения и применимости ИСО/МЭК 20000-1

5.4.1 Область применения

ИСО/МЭК 20000-3:2012 включает в себя руководящие указания по определению области применения, применимости и подтверждению соответствия требованиям ИСО/МЭК 20000-1:2011.

Руководство, приведенное в ИСО/МЭК 20000-3:2012, помогает поставщику услуг планировать совершенствование услуг и готовиться к оценке соответствия ИСО/МЭК 20000-1:2011.

ИСО/МЭК 20000-3:2012 помогает выяснять, применим ли ИСО/МЭК 20000-1:2011 к конкретному поставщику услуг; показывает, как определяется область применения СУУ независимо от предыдущего опыта поставщика услуг в применении других систем управления.

5.4.2 Назначение

ИСО/МЭК 20000-3:2012 содержит руководящие принципы по определению области применения и применимости ИСО/МЭК 20000-1:2011. Он помогает поставщику услуг подготовиться к оценке СУУ в надлежащей области применения.

Учитывая широкий охват внутренних и внешних соглашений, которые может заключать поставщик услуг, определение области применения СУУ бывает затруднительным. Чтобы продемонстрировать соответствие требованиям ИСО/МЭК 20000-1:2011, поставщик услуг должен доказать, что осуществляется

руководство процессами, выполняемыми другими сторонами. Следует тщательно определить и разграничить зоны ответственности и интерфейсы между поставщиком услуг и любыми другими сторонами, выполняющими процессы в области применения СУУ.

5.4.3 Связь с ИСО/МЭК 20000-1:2011

ИСО/МЭК 20000-3:2012 содержит руководящие указания по некоторым подразделам ИСО/МЭК 20000-1:2011, которые могут быть полезны на начальном этапе проекта по внедрению СУУ. В их число входят подразделы 1.2, 4.2 и пункт 4.5.1.

ИСО/МЭК 20000-3:2012 включает в себя специальные принципы руководства, дополняющие ИСО/МЭК 20000-2:2012.

5.5 ISO/IEC TR 20000-4:2010 Эталонная модель процесса

5.5.1 Область применения

В ISO/IEC TR 20000-4:2010 определена эталонная модель процесса ЭМП, которая включает в себя набор процессов управления услугами, описанных в терминах целей и результатов и демонстрирующих охват требований, указанных в ИСО/МЭК 20000-1:2011.

5.5.2 Назначение

ISO/IEC TR 20000-4:2010 — это промежуточный продукт для специалистов, который предоставляет общий охват процессов, облегчающий определение возможностей процессов с помощью модели оценки процессов, определенной в ISO/IEC TS 15504-8:2012.

5.5.3 Связь с ИСО/МЭК 20000-1:2011

Поскольку ISO/IEC TR 20000-4 был опубликован в 2010 г., он не согласован с ИСО/МЭК 20000-1:2011. Он также не согласован с ИСО/МЭК 20000-1:2005, однако согласован с ранней предварительной редакцией ИСО/МЭК 20000-1:2011. Все процессы, описанные в ISO/IEC TR 20000-4:2010, включают в себя привязки каждого результата ЭМП к конкретным разделам предварительной редакции ИСО/МЭК 20000-1, используемым для отслеживания соответствий.

Процессы, определенные в ISO/IEC TR 20000-4:2010, не идентичны процессам, изложенным в ИСО/МЭК 20000-1:2011. Например, в ISO/IEC TR 20000-4:2010 управление рисками представляет собой процесс, а ИСО/МЭК 20000-1:2011 — «подход к управлению рисками», а не отдельный процесс.

Интерфейсы между процессами входят в ИСО/МЭК 20000-1:2011, но не включены в эталонные модели процесса. Входы и выходы процессов описаны в модели оценки процесса, определенной в ISO/IEC TS 15504-8.

В эталонной модели процесса используются термины, которые не предусмотрены в комплексе стандартов ИСО/МЭК 20000. Как правило, эти термины применяются для совместимости с техническими стандартами программного обеспечения и систем. Примерами таких терминов являются «спецификация услуги» и «эффективность уровня обслуживания», отсутствующие в ИСО/МЭК 20000-1:2011.

5.6 ISO/IEC TR 20000-5:2013 Пример плана внедрения ИСО/МЭК 20000-1

5.6.1 Область применения

ISO/IEC TR 20000-5:2013 содержит руководящие указания по внедрению СУУ, соответствующей требованиям ИСО/МЭК 20000-1:2011. Эта часть ИСО/МЭК 20000 описывает общий трехэтапный план управления внедрением, учитывающий проектирование, ввод в эксплуатацию, предоставление услуг, управление ими и их совершенствование. Поставщик услуг может адаптировать эти этапы в соответствии со своими потребностями и ограничениями.

5.6.2 Назначение

ISO/IEC TR 20000-5:2013 включает в себя руководящие указания для поставщиков услуг. Стандарт полезен тем, кто дает поставщикам услуг рекомендации о порядке планирования, внедрения и совершенствования СУУ, используя, например, общий трехэтапный подход к управлению реализацией. Этот стандарт также содержит руководящие указания по разработке экономического обоснования, запуску проекта и выполнению других действий, необходимых для успешного внедрения.

Этапы, описанные в ISO/IEC TR 20000-5:2013, не предусматривают изменение области применения СУУ поставщика услуг. В ISO/IEC TR 20000-5:2013 изменения, вносимые на этапах процесса согласно принятым рекомендациям, не влияют на область применения. Вместо этого каждый этап должен совершенствовать СУУ в соответствии с согласованной поставщиком услуг областью применения и с использованием результатов предыдущего этапа. По завершении последнего этапа поставщик услуг получает преимущества СУУ, полностью соответствующие требованиям ИСО/МЭК 20000-1:2011.

В ISO/IEC TR 20000-5:2013 приведены примеры политик, которые поставщики услуг могут адаптировать к своим корпоративным требованиям.

ISO/IEC TR 20000-5:2013 включает в себя шаблоны, помогающие поставщикам услуг выполнять требования ИСО/МЭК 20000-1:2011.

5.6.3 Связи с ИСО/МЭК 20000-1:2011

ISO/IEC TR 20000-5:2013 связывает требования ИСО/МЭК 20000-1:2011 с тремя рекомендованными этапами проекта.

Кроме, того, ISO/IEC TR 20000-5:2013 включает в себя:

a) примеры политик в области применения СУУ;

b) примеры других шаблонов, полезных поставщику услуг;

c) список конкретных действий для выполнения в процессе внедрения, в том числе документирование и управление записями.

ISO/IEC TR 20000-5:2013 можно использовать совместно с ИСО/МЭК 20000-2:2012, чтобы обеспечить более тщательную поддержку подхода к выполнению проекта.

ISO/IEC TR 20000-5:2013 также можно использовать совместно с ИСО/МЭК 20000-3:2012 как руководство по определению области применения и применимости на начальных этапах проекта.

5.7 ISO/IEC TR 20000-9:2015 Руководство по применению ИСО/МЭК 20000-1 к облачным услугам

5.7.1 Область применения

В ISO/IEC TR 20000-9:2015 даны инструкции по использованию ИСО/МЭК 20000-1:2011 поставщиками облачных услуг. Стандарт применим к различным категориям облачных услуг, в том числе обозначенным ИСО/МЭК 17788/ITU-T Y.3500 и ИСО/МЭК 17789/ITU-T Y.3502, включая следующие (не ограничиваясь этим):

a) инфраструктура как услуга (IaaS);

b) платформа как услуга (PaaS);

c) программное обеспечение как услуга (SaaS).

Кроме того, стандарт применим к таким моделям развертывания, как общедоступное облако, частное облако, облако сообщества и гибридное облако.

5.7.2 Назначение

Руководство по применению ИСО/МЭК 20000-1 к облачным услугам состоит из набора сценариев, относящихся к многочисленным действиям, которые выполняют поставщики облачных услуг. Эти сценарии описывают жизненный цикл услуги с помощью терминологии и примеров, знакомых поставщикам облачных услуг.

В каждом сценарии содержатся ссылки на наиболее уместные требования ИСО/МЭК 20000-1. В каждый сценарий входят рекомендации и примеры применения в облачных услугах пунктов ИСО/МЭК 20000-1, на которые даются указания. Все процессы, определенные в ИСО/МЭК 20000-1, включены как минимум в один сценарий.

5.7.3 Отношения с ИСО/МЭК 20000-1:2011

Этот раздел ISO/IEC TR 20000-9:2015 можно использовать в качестве инструкций для поставщиков облачных услуг при проектировании, управлении или повышении эффективности СУУ с целью поддержки облачных услуг.

Этот раздел ISO/IEC TR 20000-9:2015 не вводит новые требования по сравнению с приведенными в ИСО/МЭК 20000-1 и не дает явных инструкций по сбору свидетельств для инспекторов или аудиторов.

6 Другие сопутствующие стандарты и технические отчеты

6.1 Аналогичные стандарты и технические отчеты

Существуют три документа, тесно связанные друг с другом, — стандарт и технические отчеты, которые описываются в терминах области применения, целевого назначения и связи с ИСО/МЭК 20000-1:

a) ISO/IEC TS 15504-8:2012 Информационные технологии. Оценка процесса. Часть 8. Модель образца оценки процесса для управления ИТ-услугами;

b) ИСО/МЭК 27013:2015 Информационные технологии. Методы и средства обеспечения безопасности. Руководство по интегрированному внедрению ИСО/МЭК 27001 и ИСО/МЭК 20000-1;

c) ISO/IEC TR 90006:2013 Информационные технологии. Руководящие указания по применению ИСО 9001:2008 к менеджменту ИТ-услугами и его интеграции с ИСО/МЭК 20000-1:2011.

Другие стандарты, которые менее связаны с ИСО/МЭК 20000-1, но могут быть полезны для его поддержки, перечислены в 6.5.

6.2 ISO/IEC TS 15504-8:2012

6.2.1 Область применения

ISO/IEC TS 15504-8:2012 основан на ISO/IEC TR 20000-4:2010 и:

a) определяет пример модели оценки процесса, которая поддерживает выполнение оценки с помощью показателей, позволяющих интерпретировать цели, результаты и атрибуты процесса;

b) демонстрирует на примерах определение, выбор и использование показателей оценки.

6.2.2 Назначение

ISO/IEC TS 15504-8 закладывает основу для оценки управления услугами в организации.

6.2.3 Связи с ИСО/МЭК 20000-1:2011

Модель оценки процесса может быть использована для поддержки внедрения ИСО/МЭК 20000-1:2011 и определения с ее помощью возможности процессов. Тем не менее следует иметь в виду, что эта модель не соответствует ИСО/МЭК 20000-1 редакций 2005 и 2011 годов, а лишь ранней версии. Это обстоятельство важно учитывать при идентификации возможностей процессов с помощью ISO/IEC TS 15504-8:2012 в ходе проектирования и внедрения СУУ. Выходом модели оценки процесса являются возможности всех процессов, определенных в эталонных моделях процесса ISO/IEC TR 20000-4:2010 и ISO/IEC TS 15504-8:2012 (см. приложение В).

6.3 ИСО/МЭК 27013:2015

6.3.1 Область применения

ИСО/МЭК 27013:2015 содержит руководящие указания для организаций, которые намерены:

a) внедрить ИСО/МЭК 27001:2013 после внедрения ИСО/МЭК 20000-1:2011 или наоборот;

b) внедрить раздел 3 ИСО/МЭК 27001:2013 и ИСО/МЭК 20000-1:2011 совместно друг с другом;

c) согласовать системы управления, соответствующие разделу 3 ИСО/МЭК 27001:2013 и ИСО/МЭК 20000-1:2011.

6.3.2 Назначение

ИСО/МЭК 27013 помогает организациям внедрять интегрированную систему управления, обеспечивающую оказание услуг и защиту информации.

6.3.3 Связи с ИСО/МЭК 20000-1:2011

Управление информационной безопасностью и услугами — тесно взаимосвязанные и усиливающие друг друга функциональные области. В них определены похожие процессы и действия, несмотря на то что каждая система управления акцентирует различные их нюансы.

ИСО/МЭК 27013 может использоваться при совместном внедрении ИСО/МЭК 20000-1:2011 и ИСО/МЭК 27001:2013. ИСО/МЭК 27013 помогает обнаруживать пересечения этих стандартов и избегать повторного выполнения одних и тех же работ. Результатом использования ИСО/МЭК 27013 для поддержки совместной интеграции ИСО/МЭК 20000-1 и ИСО/МЭК 27001:2013 может стать демонстрация выполнения требований этих стандартов. Благодаря ИСО/МЭК 27013 организация может понять различия в области применения и терминологии, а ее система управления информационной безопасностью, СУУ и интегрированная система управления основаны на самых эффективных подходах двух стандартов.

6.4 ISO/IEC TR 90006:2013

6.4.1 Область применения

ISO/IEC TR 90006 содержит руководящие указания по применению ИСО 9001:2008 к управлению ИТ-услугами и его интеграции с ИСО/МЭК 20000-1:2011.

ISO/IEC TR 90006 предназначен для:

a) аудиторов и инспекторов, которым необходимо руководство для проведения аудита соответствия услуг ИСО 9001:2008 и управления ими согласно этому стандарту;

b) аудиторов и инспекторов, которым необходимы руководящие указания для проведения комплексного аудита соответствия услуг ИСО 9001:2008 и ИСО/МЭК 20000-1:2011 и управления ими согласно этим стандартам;

c) организаций, внедряющих систему управления качеством услуг и управления ими;

d) организаций, внедряющих интегрированную систему управления согласно требованиям ИСО 9001:2008 и ИСО/МЭК 20000-1:2011.

6.4.2 Назначение

ISO/IEC TR 90006:

a) содержит руководящие принципы по применению стандарта ISO 9001:2008 к управлению ИТ-услугами;

b) описывает сходства и различия между требованиями стандартов ИСО 9001:2008 и ИСО/МЭК 20000-1:2011;

c) поддерживает внедрение и аудит как систем управления, разработанных согласно требованиям стандарта ИСО 9001:2008, так и интегрированных систем управления, соответствующих стандартам ИСО 9001:2008 и ИСО/МЭК 20000-1:2011;

d) включает в себя руководящие указания по согласованию и интеграции систем QMS и СУУ в организациях, оказывающих услуги внутренним и/или внешним заказчикам.

6.4.3 Связи с ИСО/МЭК 20000-1:2011

Несмотря на то что область применения ISO/IEC TR 90006 ограничена ИТ-услугами, ИСО/МЭК 20000 и ИСО 9001 не ограничены в применении только сферой ИТ и ИТ-услуг. ИСО/МЭК 20000-1:2011 устанавливает общие требования, которые применимы ко всем поставщикам услуг независимо от их типа, масштаба и характера оказываемых ими услуг.

Перечень разделов ISO/IEC TR 90006 и порядок их следования совпадают с ИСО 9001:2008. ISO/IEC TR 90006 содержит сравнение требований ИСО 9001:2008 с аналогичными требованиями ИСО/МЭК 20000-1:2011.

В ISO/IEC TR 90006 (приложения A и B) представлено сравнение ИСО 9001:2008 и ИСО/МЭК 20000-1:2011 друг с другом. Приложение C ISO/IEC TR 90006 включает в себя информацию об интеграции систем QMS и СУУ.

6.5 Поддержка стандартов

6.5.1 Общая информация

Для поддержки организаций, использующих ИСО/МЭК 20000-1:2011, существует ряд других стандартов, описанных в пунктах 6.5.2—6.5.9 настоящего стандарта.

6.5.2 ИСО 9000:2005[1)]

ИСО 9000:2005 описывает основы системы QMS, которые составляют предмет стандартов комплекса ИСО 9000, и определяет соответствующие термины.

В комплексе стандартов ИСО 9000 требования к системе QMS и продуктам отделяются друг от друга. В ИСО 9000:2005 вводятся четыре категории продуктов: услуги, программное обеспечение, оборудование и обработанный материал. В соответствии с определениями, приведенными в ИСО 9000:2005, программное обеспечение и оборудование относятся не только к компьютерам, поскольку стандарты комплекса ИСО 9000 могут применяться к услугам в других областях, например в производстве. ИСО/МЭК 20000-1:2011 применим исключительно к услугам и может применяться к продуктам только в случае, если они используются в составе услуги.

Примечание — В настоящее время ИСО 9000:2005 приводится в соответствие с обновленным ИСО 9001 и требованиями ИСО к единому формату системы управления, терминам и текстам. Приведенная выше информация актуальна для ИСО 9000:2005.

6.5.3 ИСО 9001:2008

ИСО 9001:2008 определяет требования к системе QMS.

ИСО 9001:2008 и ИСО/МЭК 20000-1:2011 описывают требования к проектированию, внедрению и совершенствованию системы управления в организации. ИСО/МЭК 20000-1 ориентирован на услуги, а ИСО 9001 — на качество продуктов, которые могут включать в себя услуги.

Система QMS, определенная в ИСО 9001, и СУУ, определенная в ИСО/МЭК 20000-1, основаны на процессах и тесно связаны с методологией PDCA.

Многие требования ИСО/МЭК 20000-1:2011 (раздел 4) изложены в ИСО 9001:2008 (разделы 4, 5 и 6).

[1)] Все стандарты, упомянутые в настоящем пункте, включены в раздел «Библиография».

Наиболее тесно взаимосвязанные требования ИСО 9001:2008 и ИСО/МЭК 20000-1:2011 относятся к следующим областям:

a) ответственность руководства;

b) управление документами;

c) управление ресурсами;

d) внутренний аудит;

e) управленческий обзор.

Если организация внедряет систему QMS в соответствии с ИСО 9001:2008 и СУУ в соответствии с ИСО/МЭК 20000-1:2011, то ей следует иметь в виду, что управление схожими требованиями с помощью интегрированной системы управления помогает сократить расходы.

Примечание — В настоящее время ИСО 9001 приводится в соответствие с требованиями ИСО к единому формату системы управления, терминам и текстам. Приведенная выше информация актуальна для ИСО 9001:2008.

6.5.4 ИСО 10007:2003

ИСО 10007:2003 включает в себя руководство по управлению конфигурациями внутри организации. Он применим к поддержке продуктов на всех стадиях их жизненного цикла — от создания концепции до утилизации.

Управление конфигурациями в ИСО 10007:2003 применяется к продуктам, а в стандарте ИСО/МЭК 20000-1 — к услугам.

Управление конфигурациями в ИСО/МЭК 20000-1:2011 определяет требования к техническому и административному управлению в ходе жизненного цикла конфигурационной единицы, ее взаимоотношениям и соответствующей конфигурационной информации, такой как состояния и атрибуты. ИСО 10007:2003 включает в себя те же концепции управления конфигурациями, что и ИСО/МЭК 20000-1:2011, однако определяет их подробнее и содержит дополнительные руководящие указания.

Процесс управления изменениями в ИСО/МЭК 20000-1:2011 включает в себя требования к управлению изменениями конфигурационных единиц и изменениями, способными воздействовать на услуги или заказчика. Термин «контроль изменений», используемый в ИСО 10007:2003, пересекается с термином «управление изменениями» ИСО/МЭК 20000-1:2011. Контроль изменений в ИСО 10007:2003 направлен на изменения, вносимые в продукты после начального выпуска их конфигурационной информации.

Организации могут использовать преимущества обоих международных стандартов при определении, внедрении и совершенствовании процессов управления конфигурациями и изменениями.

6.5.5 ИСО/МЭК 19770-1:2012

ИСО/МЭК 19770-1:2012 формирует основу для интегрированного набора процессов управления программными активами. В область применения ИСО/МЭК 19770-1:2012 входят следующие виды программных активов:

a) права на использование программного обеспечения, возникающие в связи с его полным владением (например, если программное обеспечение разработано в организации) или наличием лицензии (которая применяется к большинству коммерческих программ и программ с открытым исходным кодом, разработанных внешними авторами);

b) программное обеспечение, предназначенное для использования, в состав которого входит ценность интеллектуальной собственности программного обеспечения (в том числе исходное программное обеспечение, предоставляемое его производителями и разработчиками, сборки программ, а также программы, установленные или предоставленные в иной форме, используемые и исполняемые программы);

c) носители информации с программным обеспечением, предназначенным для использования.

ИСО/МЭК 19770-1:2012 предназначен, чтобы быть в точности согласованным с ИСО/МЭК 20000-1:2011 и поддерживать его.

Интерфейсы процесса жизненного цикла управления программными активами в значительной степени соответствуют основным процессам жизненного цикла ИСО/МЭК 12207:2008 в контексте управления программными активами, а также ИСО/МЭК 20000-1:2011. Цель ИСО/МЭК 19770-1:2012 — определить требования к управлению программными активами для этих процессов жизненного цикла.

Интерфейсы процессов жизненного цикла управления программными активами тесно связаны со многими процессами, предусмотренными в ИСО/МЭК 20000-1:2011. Эти интерфейсы включают в себя процессы, которые обеспечивают соблюдение требований законодательства при управлении активами, используемыми при оказании услуг (в том числе лицензионных).

6.5.6 ИСО/МЭК 27000:2014

ИСО/МЭК 27000:2014 содержит обзор ISMS и всех стандартов семейства ИСО/МЭК 27000, а также определяет используемые в них термины.

Цель ИСО/МЭК 27000:2014 аналогична цели настоящего стандарта, однако ИСО/МЭК 27000:2014 сконцентрирован на управлении информационной безопасностью, а не услугами.

Определения некоторых терминов в ИСО/МЭК 27000:2014 (таких как доступность, информационная безопасность и риск) отличаются от их определений в ИСО/МЭК 20000-1:2011. Термин «инцидент информационной безопасности» определен в ИСО/МЭК 27000:2014 и комплексе стандартов ИСО/МЭК 20000 одинаково.

6.5.7 ИСО/МЭК 27001:2013

ИСО/МЭК 27001:2013 определяет требования к разработке, внедрению, эксплуатации, мониторингу, анализу, обслуживанию и совершенствованию ISMS в контексте общих бизнес-рисков организации.

ИСО/МЭК 20000-1:2011 включает в себя требования к процессу управления информационной безопасностью. Этот стандарт отвечает требованиям ИСО/МЭК 27001:2013 и находится под их влиянием.

Организация, соблюдающая требования обоих стандартов, должна выполнять ряд незначительных корректировок, подробно описанных в ИСО/МЭК 27013.

В ИСО/МЭК 27001:2013 (приложение А) приведены требования в виде целей и директив нормативного контроля. Приложение А поддерживает выполнение требований ИСО/МЭК 20000-1:2011 к процессу управления информационной безопасностью.

6.5.8 ИСО/МЭК 27031:2011

ИСО/МЭК 27031:2011 описывает концепции и принципы подготовки информационных и коммуникационных технологий (ИКТ) к обеспечению непрерывности бизнеса. Кроме того, он включает в себя систему методов и процессов, позволяющих выявлять и определять все аспекты повышения готовности ИКТ организации к обеспечению непрерывности бизнеса.

ИСО/МЭК 27031:2011 может быть полезен организациям, которые определяют и внедряют процессы управления непрерывностью бизнеса и доступностью согласно ИСО/МЭК 20000:2011, поскольку в нем подробно описаны связи между управлением непрерывностью бизнеса и готовностью ИКТ к ее обеспечению. Это помогает обеспечивать соответствие между потребностями бизнеса и действиями поставщика услуг.

6.5.9 ИСО 31000:2009

ИСО 31000:2009 включает в себя принципы и общие руководства по управления рисками.

В ИСО/МЭК 20000-1:2011 описаны требования к оценке рисков, связанных с услугами, управлению этими рисками и их анализу со стороны высшего руководства поставщика услуг. ИСО/МЭК 20000-1:2011 определяет не требования к процессу управления рисками, а подход к нему. Кроме того, ИСО/МЭК 20000-1:2011 включает в себя требования, предъявляемые к поставщикам услуг в отношении целей уменьшения рисков при совершенствовании услуг. Эти требования относятся к управлению рисками, которые связаны с действиями, совершаемыми при оказании услуг, а именно к оценке изменений конфигурационных единиц, процессов и услуг, а также оценке рисков безопасности и прерывания работы бизнеса.

ИСО 31000:2009 помогает поставщикам услуг, желающим подтвердить свое соответствие ИСО/МЭК 20000-1:2011, освоить подход к проектированию надлежащей системы управления рисками.

6.5.10 ИСО/МЭК 38500:2015

ИСО/МЭК 38500:2015 содержит принципы руководства текущим и будущим использованием информационных технологий в организации. Стандарт описывает руководящие принципы для органов руководства организации (в число которых могут входить владельцы, директора, партнеры, исполнительные руководители и др.) по эффективному, рациональному и приемлемому использованию информационных технологий в организации.

Несмотря на то что ИСО/МЭК 38500:2015 и ИСО/МЭК 20000-1:2011 сконцентрированы на разных предметах, они способны дополнять и усиливать друг друга.

ИСО/МЭК 20000-1:2011 относится к сфере систем управления. Он определяет и описывает структуру СУУ. СУУ не включает в себя полный комплекс функций руководства, однако в ИСО/МЭК 20000-1:2011 имеются требования к обязательствам по руководству и политикам управления услугами, которые способствуют контролю со стороны руководства. Внедрение и применение принципов, изложенных в ИСО/МЭК 38500:2015, расширяет и усиливает преимущества использования ИСО/МЭК 20000-1:2011.

ИСО/МЭК 38500 — это стандарт по руководству ИТ на основе принципов. В результате внедрения этих принципов в организации создается система, которая управляет ИТ и контролирует применение ИТ. Руководящий орган осуществляет руководство ИТ посредством решения трех задач: оценки,

направления деятельности и мониторинга. Эти задачи выполняются в тесном сотрудничестве между руководящим органом и управляющим звеном организации.

ISO/IEC TS 38501 дополняет ИСО/МЭК 38500 и описывает принципы, которые необходимо использовать для эффективного руководства ИТ в организации. Эти руководящие принципы определяют ключевые действия, которые организация должна выполнить для того, чтобы внедрить руководство ИТ в соответствии с ИСО/МЭК 38500. Кроме того, технический отчет ISO/IEC TR 38502 описывает характер и механизмы руководства и управления, а также взаимоотношения между ними в контексте ИТ организации.

6.5.11 ИСО 22301:2012

ИСО 22301:2012 определяет требования к планированию, реализации, внедрению, эксплуатации, мониторингу, анализу, обслуживанию и постоянному совершенствованию документированной системы управления, нацеленные на снижение вероятности инцидентов, нарушающих ее работу, подготовку к их возникновению, реагирование на них и последующее восстановление работоспособности системы управления.

Требования, указанные в ИСО 22301:2012, имеют общий характер и могут с легкостью интегрироваться с другими требованиями к системам управления, например с требованиями ИСО/МЭК 20000-1. Они могут непосредственно касаться процесса обеспечения непрерывной работы бизнеса и управления доступностью.

Приложение ДА
(справочное)

Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов национальным стандартам

Таблица ДА.1

Обозначение ссылочного международного стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование соответствующего национального стандарта
ISO/IEC 20000-1:2011	IDT	ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-1—2013 «Информационная технология. Управление услугами. Часть 1. Требования к системе управления услугами»
ISO/IEC 20000-2:2012		*
ISO/IEC 20000-3:2012	IDT	ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-3—2014 «Иинформационная технология. Управление услугами. Часть 3. Руководство по определению области применения и применимости ИСО/МЭК 20000-1»
ISO/IEC TR 20000-4:2010	—	*
ISO/IEC TR 20000-5:2013	—	*
ISO/IEC TR 20000-9:2015	—	*
ISO 9001:2008	IDT	ГОСТ Р ИСО 9001—2008 «Системы менеджмента качества. Требования»[1)]
ISO 10007:2003	IDT	ГОСТ Р ИСО 10007—2007 «Менеджмент организации. Руководящие указания по управлению конфигурацией»
ISO/IEC TS 15504-8:2012	—	*
ISO/IEC 19770-1:2012	IDT	ГОСТ Р ИСО/МЭК 19770-1—2014 «Информационные технологии. Менеджмент программных активов. Часть 1. Процессы и оценка соответствия по уровням»
ISO/IEC 12207:2008	IDT	ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207—2010 «Информационная технология. Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла программных средств»
ISO 22301:2012	IDT	ГОСТ Р ИСО 22301—2014 «Системы менеджмента непрерывности бизнеса. Общие требования»
ISO/IEC/IEEE 24765:2010	—	*
ISO/IEC 27000:2014	—	*
ISO/IEC 27001:2013	—	**
ISO/IEC 27013-2015	—	*
ISO/IEC 27031:2011	IDT	ГОСТ Р ИСО/МЭК 27031—2012 «Информационная технология. Методы и средства обеспечения безопасности. Руководство по готовности информационно-коммуникационных технологий к обеспечению непрерывности бизнеса»
ISO 31000:2009	IDT	ГОСТ Р ИСО 31000—2010 «Менеджмент риска. Принципы и руководство»

[1)] Заменен на ГОСТ Р ИСО 9001—2015.

Окончание таблицы ДА.1

Обозначение ссылочного международного стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование соответствующего национального стандарта
ISO/IEC 38500:2015	IDT	ГОСТ Р ИСО/МЭК 38500—2017 «Информационные технологии. Стратегическое управление ИТ в организации»
ISO/IEC TS 38501:2015	—	*
ISO/IEC TR 38502:2014	—	*
ISO/IEC TR 90006:2013	—	*

* Соответствующий национальный стандарт отсутствует.

** Соответствующий национальный стандарт отсутствует. До его утверждения рекомендуется использовать перевод на русский язык данного международного стандарта. Перевод данного международного стандарта находится в Федеральном информационном фонде стандартов.

Примечание — В настоящей таблице использовано следующее условное обозначение степени соответствия стандартов:

- IDT — идентичные стандарты.

Библиография

[1] ISO/IEC 20000-1:2011, Information technology — Service management — Part 1: Service management system requirements

[2] ISO/IEC 20000-2:2012, Information technology — Service management — Part 2: Guidance on the application of service management systems

[3] ISO/IEC 20000-3:2012, Information technology — Service management — Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1

[4] ISO/IEC TR 20000-4:2010, Information technology — Service management — Part 4: Process reference model

[5] ISO/IEC TR 20000-5:2013, Information technology — Service management — Part 5: Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1

[6] ISO/IEC TR 20000-9:2015, Information technology — Service management — Part 9: Guidance on the application of ISO/IEC 20000-1 to cloud services

[7] ISO 9000:2005, Quality management systems — Fundamentals and vocabulary[1)]

[8] ISO 9001:2008, Quality management systems — Requirements

[9] ISO 10007:2003, Quality management systems — Guidelines for configuration management

[10] ISO/IEC TS 15504-8:2012, Information technology — Process assessment — Part 8: An exemplar process assessment model for IT service management

[11] ISO/IEC 19770-1:2012, Information technology — Software asset management — Part 1: Processes and tiered assessment of conformance

[12] ISO/IEC 12207:2008, Systems and software engineering — Software life cycle processes

[13] ISO 22301:2012, Societal security — Business continuity management systems — Requirements

[14] ISO/IEC/IEEE 24765:2010, Systems and software engineering — Vocabulary

[15] ISO/IEC 27000:2009, Information technology — Security techniques — Information security management systems — Overview and vocabulary[2)]

[16] ISO/IEC 27000:2014, Information technology — Security techniques — Information security management systems — Overview and vocabulary

[17] ISO/IEC 27001:2013, Information technology — Security techniques — Information security management systems — Requirements

[18] ISO/IEC 27013:2015, Information technology — Security techniques — Guideline on the integrated implementation of ISO/IEC 20000-1 and ISO/IEC 27001

[19] ISO/IEC 27031:2011, Information technology — Security techniques — Guidelines for information and communication technology readiness for business continuity

[20] ISO 31000:2009, Risk management — Principles and guidelines

[21] ISO/IEC 38500:2015, Information technology — Governance of IT for the organization

[22] ISO/IEC TS 38501:2015, Information technology — Governance of IT — Implementation guide

[23] ISO/IEC TR 38502:2014, Information technology — Governance of IT — Framework and model

[24] ISO/IEC TR 90006:2013, Information technology — Guidelines for the application of ISO 9001:2008 to IT service management and its integration with ISO/IEC 20000-1:2011

[1)] Заменен на ИСО 9000:2015.

[2)] Заменен на ИСО/МЭК 27000:2014.

УДК 004:006.34 ОКС 35.020:03.080.99 IDT

Ключевые слова: управление услугами, система управления услугами (СУУ), система управления качеством (QMS), облачные услуги

Редактор *Н.В. Таланова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *Е.Р. Ароян*
Компьютерная верстка *Ю.В. Поповой*

Сдано в набор 26.11.2018. Подписано в печать 30.11.2018. Формат 60 × 84 $^{1}/_{8}$. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 3,72. Уч.-изд. л. 3,37

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,

117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru