



НАЦІОНАЛЬНИЙ СТАНДАРТ УКРАЇНИ

**ДСТУ ISO/IEC 20000-1:2016
(ISO/IEC 20000-1:2011, IDT)**

Інформаційні технології

КЕРУВАННЯ ПОСЛУГАМИ

**Частина 1. Вимоги до системи
керування послугами**

**Київ
ДП «УкрНДНЦ»
2017**

ПЕРЕДМОВА

- 1 РОЗРОБЛЕНО: Державне підприємство «Український державний науково-дослідний інститут технологій товарно-грошового обігу, фінансових і фондових ринків «УКРЕЛЕКОН», Технічний комітет стандартизації «Банківські і фінансові системи і технології» (ТК 105)
- 2 ПРИЙНЯТО ТА НАДАНО ЧИННОСТІ: наказ Державного підприємства «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» (ДП «УкрНДНЦ») від 28 грудня 2016 р. № 459 з 2017–10–01
- 3 Національний стандарт відповідає ISO/IEC 20000-1:2011 Information technology — Service management — Part 1: Service management system requirements (Інформаційні технології. Керування послугами. Частина 1. Вимоги до системи керування послугами)
Ступінь відповідності — ідентичний (IDT)
Переклад з англійської (en)
- 4 Цей стандарт розроблено згідно з правилами, установленними в національній стандартизації України
- 5 НА ЗАМІНУ ДСТУ ISO/IEC 20000-1:2015

Право власності на цей національний стандарт належить державі.
Заборонено повністю чи частково видавати, відтворювати
здля розповсюдження і розповсюджувати як офіційне видання
цей національний стандарт або його частини на будь-яких носіях інформації
без дозволу ДП «УкрНДНЦ» чи уповноваженої ним особи

ДП «УкрНДНЦ», 2017

ЗМІСТ

	С.
Національний вступ	V
Вступ до ISO/IEC 20000-1:2011	V
1 Сфера застосування	1
1.1 Загальні положення	1
1.2 Застосування	2
2 Нормативні посилання	2
3 Терміни та визначення понять	3
4 Загальні вимоги до системи керування послугами	6
4.1 Відповідальність керівництва	6
4.1.1 Зобов'язання керівництва	6
4.1.2 Політика керування послугою	6
4.1.3 Повноваження, відповідальність і доведення до відома	6
4.1.4 Представник керівництва	6
4.2 Управління процесами, які експлуатують інші сторони	7
4.3 Керування документуванням	7
4.3.1 Розроблення та підтримка документів	7
4.3.2 Контролювання документів	7
4.3.3 Контролювання записів	7
4.4 Керування ресурсами	7
4.4.1 Забезпечення ресурсами	7
4.4.2 Людські ресурси	7
4.5 Розроблення та вдосконалення SMS	8
4.5.1 Визначення сфери застосування	8
4.5.2 Планування SMS (Плануй)	8
4.5.3 Впровадження та експлуатування SMS (Виконуй)	8
4.5.4 Моніторинг і перегляд SMS (Перевірй)	8
4.5.5 Підтримання та вдосконалення SMS (Дій)	9
5 Проектування та розвиток нових і змінених послуг	10
5.1 Загальні положення	10
5.2 Планування нових або змінених послуг	10
5.3 Проектування та розроблення нових або змінених послуг	11
5.4 Розвиток нових або змінених послуг	11
6 Процес доставляння послуг	11
6.1 Керування рівнем обслуговування	11
6.2 Звітування щодо послуг	12
6.3 Керування безперервністю й доступністю послуги	12

6.3.1	Безперервність послуги та вимоги щодо доступності.....	12
6.3.2	Безперервність послуги та плани доступності	12
6.3.3	Моніторинг і тестування безперервності послуги й доступності.....	12
6.4	Бюджетування та обліковування послуг	13
6.5	Керування пропускнуою здатністю	13
6.6	Управління інформаційною безпекою	13
6.6.1	Політика інформаційної безпеки.....	13
6.6.2	Заходи інформаційної безпеки	14
6.6.3	Зміни та інциденти інформаційної безпеки.....	14
7	Взаємозв'язок процесів	14
7.1	Керування відносинами з бізнесом.....	14
7.2	Керування постачальником	15
8	Процес прийняття рішень	15
8.1	Керування інцидентами і запитами послуги	15
8.2	Керування проблемами.....	16
9	Процес контролю	16
9.1	Керування конфігурацією	16
9.2	Керування змінами.....	17
9.3	Керування релізами та розгортанням.....	18
	Бібліографія	18
	Додаток НА (довідковий) Перелік національних стандартів України, ідентичних з міжнародними стандартами, посилання на які є в цьому стандарті.....	19

НАЦІОНАЛЬНИЙ ВСТУП

Цей національний стандарт ДСТУ ISO/IEC 20000-1:2016 (ISO/IEC 20000-1:2011) «Інформаційні технології. Керування послугами. Частина 1. Вимоги до системи керування послугами», прийнятий методом перекладу, — ідентичний щодо ISO/IEC 20000-1:2011 (версія en) «Information technology — Service management — Part 1: Service management system requirements».

Технічний комітет стандартизації, відповідальний за цей стандарт в Україні, — ТК 105 «Банківські та фінансові системи і технології».

Цей стандарт прийнято на заміну ДСТУ ISO/IEC 20000-1:2015 «Інформаційні технології. Менеджмент послуг. Частина 1. Вимоги до системи управління послугами» (ISO/IEC 20000-1:2011, IDT), прийнятого методом підтвердження.

У цьому національному стандарті зазначено вимоги, які відповідають законодавству України.

До стандарту внесено такі редакційні зміни:

— слова «цей міжнародний стандарт» і «ця частина стандарту» замінено на «цей стандарт»;
— вилучено «Передмову» до ISO/IEC 20000-1:2011 як таку, що безпосередньо не стосується технічного змісту цього стандарту;

— структурні елементи стандарту: «Титульний аркуш», «Передмову», «Зміст», «Національний вступ», першу сторінку, «Терміни та визначення понять» і «Бібліографічні дані» — оформлено згідно з вимогами національної стандартизації України;

— у розділі «Нормативні посилання» наведено «Національне пояснення», виділене рамкою;

— додучено довідковий додаток НА (Перелік національних стандартів України, ідентичних з міжнародними стандартами, посилання на які є в цьому стандарті).

ISO/IEC 20000 складається з таких частин із загальною назвою «Інформаційні технології. Керування послугами»:

— Частина 1. Вимоги до системи керування послугами;

— Частина 2. Настанова щодо застосування систем керування послугами;

— Частина 3. Настанова щодо визначення сфери застосування та застосовності ISO/IEC 20000-1;

— Частина 4. Еталонна модель процесу;

— Частина 5. Зразок плану впровадження ISO/IEC 20000-1;

— Частина 6. Вимоги до органів, які виконують аудит та сертифікацію систем керування послугами (на стадії розроблення);

— Частина 9. Настанова щодо застосування ISO/IEC 20000-1 стосовно хмарних послуг;

— Частина 10. Концепції і термінологія;

— Частина 11. Настанова щодо взаємозв'язку між ISO/IEC 20000-1:2011 та основними положеннями керування послугами: ITIL.

Копії нормативних документів, на які є посилання в цьому стандарті, можна отримати в Національному фонді нормативних документів.

ВСТУП до ISO/IEC 20000-1:2011

Вимоги цього стандарту стосуються проектування, розвитку, доставлення та вдосконалення послуг, які задовольняють вимоги до обслуговування та надають користі як користувачам, так і постачальникам послуг. Цей стандарт потребує інтегрованого процесного підходу під час планування, розроблення, впровадження, експлуатації, моніторингу, перегляду, підтримки та вдосконалення постачальником послуг системи керування послугами (SMS).

Координовані інтеграція та впровадження SMS забезпечують постійний контроль і можливості для подальшого вдосконалення, більшу ефективність і рентабельність. Експлуатація процесів, визначених у цьому стандарті, вимагає високої організованості та координації дій осіб. Щоб уможливити ефективність та рентабельність процесів, можуть бути використані придатні знаряддя.

Найбільш дієві постачальники послуг розглядають вплив на SMS на всіх етапах життєвого циклу послуг, від стратегії протягом проектування, розвитку та експлуатації включно з постійним вдосконаленням.