ISO/IEC 20000-1 - Информационни технологии — Управление на услуги —Част 1: Изисквания към системите за управление на услуги (СУУ)

**Изисквания към документалната част на СУУ**

В следващата таблица са показани **изискващите се от ISO 20000-1 документи**, отсъстава на СУУ.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **№ на клауза от ISO 20000-1** | **Тип на документа** | **Наименование на документа** | **Забележка** |
| 1 | 4.1.1 / 4.1.2 | Политика | **Политика за управление на услуга** | Обикновено тази политика е **съставна част от** **Плана за управление на услугата**, заедно с целите за управлението на услугата  **Една обща политика за всички услуги** |
| 2 | 4.5.5.1 | Политика | **Политика за непрекъснато подобряване на СУУ и на услугите** | Определя критериите за оценка на възможностите за подобряване на СУУ. Политиката **може да бъде документирана в Плана за управление на услугата** или в **Процедурата за управление на подобренията**.  **Една обща политика за всички услуги** |
| 3 | 6.4 | Политика | **Политика за бюджетиране и счетоводство на финансовите средства за услугите** | Тези политики **обикновено произтичат от финансовите политики на организацията, доставчик на услуги**. Обикновено те се документират в процеса на бюджетиране и счетоводство на услугата.  **Една обща политика за всички услуги** |
| 4 | 6.6 | Политика | **Политика за информационна сигурност** | Тази политика **може да се документира в процеса на управление на информационната сигурност** (ISO 27001) и/или в **Плана за управление на услугата**, заедно с целите за информационна сигурност  **Една обща политика за всички услуги** |
| 5 | 9.2 | Политика | **Политика за промени в управлението на услугите** | Тази политика определя, какво е под контрола на управлението на промените, а също и **критериите за определяне на промени, които ще имат значително влияние върху услугата и/или нейния потребител**. Критериите ще се използват за определянето на промените, които ще се управляват чрез **клауза 5** на ISO 20000-1 (разработване и прехода на/към нов или променен процес за предоставяне на услугата). Политиката може да бъдедокументирана в процеса на управление на промените и/или в **Плана за управление на услугата**  **Една обща политика за всички услуги** |
| 6 | 9.3 | Политика | **Политика за пускане в действие на услуга** | Тази политика може да бъде документирана в процеса на управление на пускането на услугата и/или в **Плана за управление на услугата.** Политиката описва начина на пускане в действие на услугата.  **Една обща политика за всички услуги** |
|  |  |  |  |  |
| 7 | 4.1.1, 4.5.2 | План | **План за управление на услуга** | Плана включва и **обхвата на СУУ** (4.5.1)  **По един План за всяка услуга** |
| 8 | 6.3.2 | План | **План за непрекъснатост на услуга** | **По един План за всяка услуга** |
| 9 | 6.3.2 | План | **План за наличност ан услуга** | **Плановете за непрекъснатост и наличност на услугатта** могат да бъдат обединени или представени в отделни документи.  **По един План за всяка услуга** |
| 10 | 6.5 | План | **План на капацитета на услуга** | **По един План за всяка услуга** |
| 11 | 4.5.5.2 | План | **План за одит (програма за одит)** | Този План (програма) включва критерии, честота и методите за одитиране. Документират се и **целите на вътрешните одити и прегледите от ръководството**  **Общ План за одит (Програма)** |
| 12 | 4.5.5.2 | План | **План за въвеждане на подобрения** | Този План се разработва **за всяко отделно подобрение** на услугата  **По един План за всяка услуга** |
| 13 | 5.2 | План | **План за променени или нови услуги** | Този План се разработва за всяка нова или променена услуга. За отпадналите услуги се разработва **План за отпадане / прекратяване на услуга.**  **По един План за всяка услуга** |
| 14 | 9.3 | План | **План за пускане в действие на услуга** | Такъв План се разработва **за всяко отделно пускане в действие на услуга**  **По един План за всяка услуга** |
|  |  |  |  |  |
| 15 | 4.3.1 | Процедура | **Процедура за комуникации** | **Една обща за всички услуги** |
| 16 | 4.3.1 | Процедура | **Контрол на документите** | **Една обща за всички услуги** |
| 17 | 4.3.1 | Процедура | **Контрол на записите** | **Една обща за всички услуги** |
| 18 | 4.3.1 | Процедура | **Планиране и провеждане на одити** | **Една обща за всички услуги** |
| 19 | 4.3.1 | Процедура | **Управление на подобренията** | **Една обща за всички услуги** |
| 20 | 4.3.1 | Процедура | **Доставка на нови или променени услуги** | **Една обща за всички услуги** |
|  | 4.3.1 | Процедура | **Поддръжка на бюджета за осигуряване на процесите, свързани с услугите** | **Една обща за всички услуги** |
| 21 | 4.3.1 | Процедура | **Действия в случаи на загуба на услуги (обслужване)** | Тези процедури може да са част от **Плана за непрекъснатост на услугите**  **Една обща за всички услуги** |
| 22 | 4.3.1 | Процедура | **Осигуряване на провеждането на предварителен анализ на капацитета** | **Една обща за всички услуги** |
| 23 | 4.3.1 | Процедура | **Управление на жалбите, свързани с предоставянето на услуги** | **Една обща за всички услуги** |
| 24 | 4.3.1 | Процедура | **Управление на разногласията / дискусиите по договорите за предоставяне на услуги** | **Една обща за всички услуги** |
| 25 | 4.3.1 | Процедура | **Управление на инцидентите – от тяхното регистриране до приключването** | **Една обща за всички услуги** |
| 26 | 4.3.1 | Процедура | **Управление на базови / големи инциденти** | **Една обща за всички услуги** |
| 27 | 4.3.1 | Процедура | **Управление на изпълнението на искане / заявка за услуга - от регистриране до приключването** | **Една обща за всички услуги** |
| 28 | 4.3.1 | Процедура | **Идентифициране на проблеми и минимизиране, или избягване вредното влияние на инциденти и/или проблеми** | **Една обща за всички услуги** |
| 29 | 4.3.1 | Процедура | **Запис, контрол и проследяване на конфигурацията на услугите** | **Една обща за всички услуги** |
| 30 | 4.3.1 | Процедура | **Запис, класифициране, оценяване и одобряване на искания за промени** | **Една обща за всички услуги** |
| 31 | 4.3.1 | Процедура | **Управление на спешни промени** | **Една обща за всички услуги** |
| 32 | 4.3.1 | Процедура | **Управление на спешно пуснати услуги** | **Една обща за всички услуги** |
|  |  |  |  |  |
| 33 | 7.1 | Определение | **Свързани с услугата** | Обикновено се дефинира в СНУ (SLA)  **За всяка услуга** |
| 34 | 8.1 | Определение | **Основен инцидент (голям)** | Обикновено се дефинира в СНУ (SLA)  **За всяка услуга** |
| 35 | 9.1 | Определение | **Типовете ЕК (елемент от конфигурацията)** | Обикновено се определя в процеса на управление на конфигурацията  **За всяка услуга** |
| 36 | 9.2 | Определение | **Спешна промяна** | Обикновено се дефинира в СНУ (SLA)  **За всяка услуга** |
| 37 | 9.3 | Определение | **Спешно пускане (на услуга)** | Обикновано се дефинира в съгласие с определението на спешна промяна.  **За всяка услуга** |
|  |  |  |  |  |
| 38 | 4.1.4 | Други | **Изисквания към услугите** | **За всяка услуга** |
| 39 | 4.3.1  6.1 | Други | **Каталог на услугите** | **Общ документ за всички услуги** |
| 40 | 4.3.2  6.1 | Други | **Споразумения за ниво на доставка на услугите (SLA)** | **За всяка услуга** |
| 41 | 6.1 | Други | **Споразумения, свързани с услугите (оперативни споразумения)** | **За услуги, които се изпълняват и от поддоставчици.** |
| 42 | 6.2 | Други | **Описание на всеки доклад, свързан с услуга – вкл. идентичност, цел, аудитория, честота и подробности за източника на данни** | **Общ документ за всички услуги** |
| 43 | 6.3.1 | Други | **Рискове към непрекъснатостта на услугата и нейната наличност** | **Общ документ за определяне на рисковете към услугите (техните основни параметри за наличност, непрекъснатост и /или достъпност)** |
| 44 | 4.5.5.1 | Други | **Възможности за подобрения на услуга, вкл.корективни и превантивни действия** | **Общ документ за всички услуги** |
| 45 | 5.3 | Други | **Проект за всяка нова или променена услуга** | **За всяка отделна услуга – проект (от 9001) и допълнително за някои елементите на обслужването.** |
| 46 | 6.6.2  6.6.3 | Други | **Контролни / защитни механизми за информационна сигурност на услугите - на база установените вътрешни и външни рискове** | **За всяка отделна услуга – проект (от 27001) и допълнително за някои елементите на обслужването.** |
| 47 | 7.1 | Други | **Описание на всички страни, имащи оношение към услугите** | **За всяка отделна услуга** |
| 48 | 7.2 | Други | **Договори за доставка на услуги** | **За всяка отделна услуга** |
| 49 | 7.2 | Други | **Функции и взаимоотношения между водещите доставчици на услуги и техните подизпълнители** | **За всяка отделна услуга - както е приложимо** |