

СЪДЪРЖАНИЕ И ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ В ISO 20000-1:2018

Основните изисквания в новата версия на ISO 20000-1:2018 – Изисквания към системите за управление на услугите (СУУ) са описани, в съответствие с основните клаузи в стандарта.

Целта на това описание е да **подпомогне разбирането на промените** в стандарта и / или извършването на **преход към нова СУУ**, за организациите **имащи вече такава система**, изградена в съответствие с изискванията на версията, от 2011 г.

I. Съдържание на ISO 20000-1:2018

Въведение

1.Обхват

- 1.1. Общи положения
- 1.2. Прилагане

2.Препратки към нормативни документи

3.Терминология и определения

4.Контекст на организацията

- 4.1. Разбиране на организацията и нейния контекст
- 4.2. Разбиране на необходимостите и очакванията на заинтересуваните страни
- 4.3. Определяне на обхвата на СУУ
- 4.4. СУУ

5.Ръководство

- 5.1. Ръководство и отговорности
- 5.2. Политика
 - 5.2.1. Изграждане на политика за управление на услугите
 - 5.2.2. Комуникиране на политиката за управление на услугите
- 5.3. Организационни функции, отговорности и пълномощия
- 5.4. Контрол на страни, участващи в жизнения цикъл на услугите

6.Планиране

- 6.1. Действия, свързани с рисковете и възможностите
- 6.2. Цели на управлението на услугите и планиране за тяхното постигане
 - 6.2.1. Определяне на целите
 - 6.2.2. Планиране за постигане на целите
- 6.3. Планиране на СУУ

7.Поддръжка на СУУ

- 7.1. Ресурси
- 7.2. Компетенции
- 7.3. Осъзнаване
- 7.4. Комуникации

7.5. Документирана информация

7.5.1. Общи положения

7.5.2. Създаване и обновяване на документираната информация

7.5.3. Контрол на документираната информация

7.5.4. Документирана информация на СУУ

7.6. Знания

8.Работа на СУУ

8.1. Оперативно планиране и контрол

8.2. Портфолио на услуга

8.2.1. Планиране на услуга

8.2.2. Управление на каталог на услугите

8.2.3. Управление на активите

8.2.4. Управление на конфигурациите

8.2.5. Доставка на услуга

8.3. Взаимоотношения и споразумения

8.3.1. Общи положения

8.3.2. Управление на бизнес взаимоотношенията

8.3.3.Управление на нивото на услуга

8.3.4. Управление на доставчиците

8.4. Доставка и искане

8.4.1. Бюджетиране и осчетоводяване на услуги

8.4.2. Управление на исканията

8.4.3. Управление на капацитета

8.5. Проектиране, изграждане и преход към услуга

8.5.1. Управление на промените

8.5.2. Проектиране на услуга и преход

8.5.3. Управление на пускането и развърщането

8.6. Решения и изпълнение

8.6.1. Управление на инцидентите

8.6.2. Управление на заявките за услуги

8.6.3. Управление на проблемите

8.7. Сигурност на услугите

8.7.1. Управление на наличността на услугите

8.7.2. Управление на непрекъснатостта на услугите

8.7.3. Управление на информационната сигурност

9.Оценка на работата

9.1. Наблюдение, измервания, анализ и оценка

9.2. Вътрешен одит

9.3. Преглед от Ръководството

9.4. Доклад за услуга

10. Подобряване

10.1. Несъответствия и корективни действия

10.2. Непрекъснато подобряване

Библиография

II. Основни изисквания в ISO 20000-1:2018

Клауза 1: Обхват

Поставят се изисквания за СУУ и нейното очаквано прилагане. ISO 20000-1:2018 е насочен към предоставянето на рамка на СУУ, която не само подпомага планирането, проектирането, прехода и доставката на услуги, но и да осигури тяхното непрекъснато подобряване.

Клауза 2: Препратки към нормативни документи

Няма препратки към определени нормативни документи. Тази клауза е останала, за да се запази номерацията, в съответствие с останалите стандарти за управление (ISO).

Клауза 3: Терминология и определения

В тази клауза са описани официално приетите определения на използваната терминология. Тя е разделена на две секции, започвайки с азбучен списък на термините, специфични за стандартите за системите за управление. След това, са показани и термините, специфични за управлението на услугите.

Клауза 4: Контекст на организацията

Тази клауза разглежда „обкръжението” на организацията, обхвата и границите на СУУ. Организацията трябва ясно да определи **вътрешните и външни** фактори, които могат да засегнат нейноти способности за постигане на очакваните резултати от нейната СУУ. Тези фактори могат да имат положително или отрицателно влияние върху способностите на организацията да разработва и доставя качествени услуги до своите клиенти. Изисква се, организацията да определи нуждите и очакванията на „заинтересуваните” страни към СУУ и услугите. Това означава, че системата не трябва да функционира изолирано – всички, които имат интерес към резултатите на СУУ – служители, собственици, доставчици и др., трябва да бъдат взети под внимание. В допълнение, тази клауза изисква изграждането, внедряването, поддръжката и непрекъснатото подобряване на СУУ, в съответствие с изискванията на стандарта.

Клауза 5: Ръководство

Тази клауза изисква висшето ръководство да покаже лидерство и ангажираност към СУУ, а също и да осигури, че тя ще постигне очакваните резултати. Висшето ръководство трябва да създаде **политиката за управление на услугите**, като тя бъде в съответствие със стратегическите цели и направления на организацията. В допълнение, висшето ръководство, трябва да създаде предпоставки за постигането на ясно и точно разбиране за ползите и ценностите, които създава СУУ за организацията и нейните клиенти. Определена е насоката за ангажираността на висшето

ръководство, към непрекъснатото подобряване на СУУ. Комуникацията е ключов фактор и висшето ръководство има отговорностите за комуникиране на важността от постигането целите на СУУ и изпълнението на нейните изисквания. Висшето ръководство трябва да определи **отговорности и пълномощия** за съответните функции, свързани със СУУ, а също така и да осигурява поддръжка на всички, имащи отговорности по СУУ, след като тя е разработена и внедрена. Тази поддръжка включва, освен другото и осигуряването на ресурси, необходими за нормалното функциониране на СУУ.

Клауза 6: Планиране

В тази клауза е включено всичко, свързано с планирането на СУУ. Изисква се организацията да създаде, внедри и поддържа **план за управление на услугите**. Той трябва да включва: списък на услугите; задълженията; ресурсите и технологиите, които са необходими за поддръжка на доставката на услугите; подхода за работа с други страни, участващи в жизнения цикъл на услугата; действията за управление на ефективността на СУУ.

В допълнение, тази клауза изисква **определянето на рисковете и възможностите**, чрез провеждането на **планирани действия**, свързани с тях и отчитайки **контекста на организацията** (кл.4). Организацията трябва да определи измерими цели на СУУ и да планира тяхното постигане.

Клауза 7: Поддръжка на СУУ

Тази клауза започва с изискването, че организацията ще определи и осигури необходимите ресурси за СУУ, и услугите. Организацията трябва да осигури, че служителите са компетентни и имат познанията за изпълнение на функциите, засягащи изпълнението и ефективността на доставяните услуги. Има изисквания за съответните вътрешни и външни комуникации, и контрол на документираната информация. В допълнение, има изискване за **определяне и поддръжка на необходимите знания** за функционирането на СУУ, и изпълнението на услугите.

Клауза 8: Работа на СУУ

В тази клауза са описани ключовите изисквания към работата на СУУ. Организацията трябва да планира, внедри и контролира процесите, които са необходими, за да се изпълнят определените в кл. 6 (**Планиране**) действия. Това включва планираните на промени в услугите и контролна процесите, изпълнявани от външна организация.

Услугите трябва да бъдат управлявани през целия им жизнен цикъл. Необходимо е да се определи критичността, да се управляват зависимостите и дублирането, и да се определят приоритетите на предлаганите промени за нови или променени услуги, като се отчитат целите на управлението на услугите.

Организацията трябва да **оцени и избере** други страни, които ще учстват в жизнения цикъл на услугите, а също и да осигури тяхната ефективна интеграция, в интерес на изпълнението на изискванията към услугите.

Трябва да се създаде и поддържа в актуално състояние **Каталог на услугите**, който, освен другото трябва да включва и очакваните резултати, и зависимости между услугите. Активите, които се използват за доставка на услугите, трябва да бъдат управлявани. Конфигурационната информация за услугите, трябва да е определена, записана, поддържана и контролирана.

Организацията ще определи бизнес взаимодействията / взаимоотношенията и ще осигури, че **определено лице е отговорно** за управлението взаимоотношенията между клиентите и доставчиците на услуги – вкл., създаването на **Споразумение за нивото на услугите** и целите, които ще бъдат наблюдавани и прегледани, с цел постигането на увереност, че изискванията / задоволеността на клиентите се управлява и поддържа на желаното ниво.

Необходимо е услугите да се бюджетира и осчетоводяват, в съответствие с **Политиката за финансово управление**; да се обработват, наблюдават, и докладват при поискване, и изчерпване на услугата, а също, и да се планира и осигурява капацитет, за посрещане на съответните искания / заявки към услугите.

Организацията трябва да има ясна **Политика за управление на промените**, която да позволява поставянето на приоритети на исканията, свързани с услугите. Новите или променените услуги трябва да се управляват чрез тяхното **проектиране, изграждане, преход, пускане и развърщане**. В допълнение, исканията за услуга, възникналите инциденти и проблеми, трябва да бъдат управлявани и разрешавани.

Организацията трябва да постигне и **сигурност на услугите** чрез:

- преглед и поддръжка на изискванията за наличност на услугите;
- създаване, внедряване и поддръжка на План (ове) за непрекъснатост на услугите;
- **оценка и документиране на рисковете към информационната сигурност;**
- **внедряване на контролни /защитни механизми и средства;**
- **управление и анали на възникналите инциденти по информационната сигурност.**

Клауза 9: Оценка на работата

Тази клауза разглежда измерванията и оценяването на СУУ, с цел, постигането на сигурност, че тя функционира ефективно, а също и, че има механизъм / инструментариум за нейното непрекъснато подобряване.

Организацията трябва да реши, какво и как трябва да се измерва, и кога, и как събраните данни ще се анализират, и докладват. Организацията трябва да определи, от каква информация / данни се нуждае, за да може да оцени работата и ефективността на СУУ.

Трябва да се провеждат вътрешни одити и на база дефинираните критерии за одит, резултатите от одита да се докладват на съответното ръководство в организацията.

Необходимо е да се провеждат прегледи от ръководството на организацията, с цел установяването на **приложимостта, адекватността и ефективността** на СУУ и услугите.

Клауза 10: Подобряване

Тази клауза изисква организацията да **управлява и решава** несъответствията, а също и да **определи и прилага** възможностите за непрекъснато подобряване на СУУ.