

ISO 20000-1:2018 – Изисквания към Системите за управление на услугите (СУУ)

Основни промени в ISO 20000-1:2018

Третата, изцяло променена версия на стандарта ISO 20000-1:2018, е публикувана и е в сила от **15.09.2018 г.**

Основните разлики между ISO 20000-1:2018 и съответната версия от 2011 г, са както следва:

1. Стандарта е представен в **нова структура**, съответстваща на структурата на други стандарти, свързани със системи за управление – напр. ISO 9001 (Системи за управление на качеството) и ISO 27001 (Системи за управление на информационната сигурност)
2. **Термините и определенията са преработени**, като е включена и специфична терминология, свързана със стандартите за системи за управление. В новия (от 2018 г.) **ISO 20000-10** са представено подробни описания на терминологията и определенията, свързани със системите за управление на услугите.
3. Има **променени или добавени** клаузи, отчитащи тенденцията за значително нарастване значението на управлението на услугите – напр. в областта на услугите за широко потребление и управлението на различни доставчици на услуги, чрез интегратор на услугите.
4. **Премахнати** са отделни подробности от стандарта, за да се осигури по-голяма гъвкавост на организацията при изпълнението на изискванията.
5. Въведено е **изрично** изискване за **„изграждане, внедряване, поддръжка и постоянно подобряване на Система за управление на услугите”**.
6. **Премахната** е методологията „Планиране – Изпълнение – Проверка – Действие”, поради факта, че могат да се използват много и различни методи за подобряване в стандартите за управление на системи.

7. Добавени са **нови изисквания**, свързани с определянето на контекста на организацията и действията по оценката на анализа на рискове и възможностите към предоставяните услуги.
8. Изискванията за документираната информация, ресурсите, компетентността и повишаването на знанията **са променени**.
9. Въведени са **допълнителни изисквания** към планирането на услугите, необходимите знания, управлението на активите, управлението на исканията и доставката на услуги.
10. Изискванията за управление на инциденти и управление на заявките за услуги са **разделени** в две отделни части.

Детайлно описание на промените в ISO 20000-1:2018

В следващата Таблица са показани разликите между **ISO 20000-1:2018** и съответната версия от **2011 г.**:

Сравнение между ISO 20000-1:2018 и ISO 20000-1:2011	
ISO 20000-1:2018, № клауза	Промени спрямо ISO 20000-1:2011
1 - 3	<i>В първите клаузи на ISO 20000-1:2018 не се съдържат изисквания за изпълнение. В кл. 1 се описват предназначението и приложимостта на стандарта. В кл.2 са показани съответните нормативни референци. В кл.3 показани термините и определенията, използвани в стандарта.</i>
4 Контекст на организацията	<ul style="list-style-type: none"> • В тази нова клауза са включени изисквания, които се съдържат в различни клаузи на ISO 20000-1:2011 • Изискванията в тази клауза са променени и са по общи, с разширен обхват, както следва: <ul style="list-style-type: none"> • всеки вътрешен и външен фактор, който оказва влияние на организацията и на нейните способности да постигне очакваните резултати • всяка страна (юр.), с интерес към организацията (услугите) и нейните изисквания

	<ul style="list-style-type: none"> • Въведено е изричното изискване за изграждане, внедряване, поддръжка и постоянно подобрене на СУУ.
5 Ръководство	<ul style="list-style-type: none"> • Изискванията към Ръководството са обновени с ясен фокус към: <ul style="list-style-type: none"> • доставянето на стойност / качество за потребителите • интегрирането на СУУ в процесите на организацията • отговорностите по възлагането и комуникирането • Изискванията към трети страни са по общи, като се отбелязва, че отговорностите трябва да се носят, в съответствие с това, коя страна изпълнява дейности по поддръжката на жизнения цикъл на съответните услуги. • Добавена е нова подклауза, показваща ясно, че външна страна може да доставя или оперира процес, услуга или компонент на услуга.
6 Планиране	<ul style="list-style-type: none"> • По-детайлно определяне на изискванията за планиране на СУУ. • Добавено е изискване за определяне на цели, свързани с управлението на услугите, на всички нива (както е приложимо) • Изрично е определено, че планирането не е само за управлението на риска, но и за определянето на възможностите. • Изискванията за управлението на риска са описани по-детайлно.
7 Поддръжка на на СУУ	<ul style="list-style-type: none"> • Добавена е нова клауза, изискваща ръководството да е запознато със своя принос към ефективността на СУУ и доставката на услуги. • По –детайлно са описани различни аспекти за вътрешна и външна комуникация • В стандарта се използва термина „документирана информация”. Разликата между „документ” и „записи” е премахната. • Документираната информация трябва да бъде съответно отбелязана с идентификатори, да се съхранява в подходящ формат и е обект на преглед одобрение. • Изяснени са целите на контрола на документите. Документираната информация трябва да бъде достъпна и подходяща за използване, а също трябва да бъде адекватно защитена. • Документираната информация трябва да съдържа договорите с външните доставчици и

	<p>споразуменията с вътрешните доставчици. Изисква се, всички външни документи да бъдат контролирани.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Добавено е ново изискване, свързано с управление на знанията.
8 Работа на СУУ	
8.1 Оперативно планиране и контрол	<ul style="list-style-type: none"> • Добавено е изискване за контрол на промените в СУУ, преглед на последствията от неочаквани промени и предприемане на необходимите корективни действия. • Има ново изискване към интегрираните услуги и процесите, които се изпълняват от вътрешни или външни страни. В допълнение, е добавено изискване за координиране на дейностите с трети страни, участващи в жизнения цикъл на услугите.
8.2 Портфолио на услугите	<ul style="list-style-type: none"> • Има изискване за определяне на критичността и приоритета на услугите, а също и за припокриването между услугите. • Изискванията към съдържанието на Каталога на услугите са представени по - детайлно. • Има ново, изрично изискване за класифициране на услугите, като „CIs”. • Реферирането на „конфигурационна информация / configuration information) към „CMDB” (Configuration Management Data Base) е отпаднало. • Уточнено е, че конфигуриращата информация трябва да бъде записвана в детайлност, съответстваща на критичността и типа на услугата.
8.3 Взаимодействия и споразумения	<ul style="list-style-type: none"> • Уточнено е, че доставчика може да доставя или опеира с услугите, с техните компоненти или със съответните процеси (или с част от тях) • Изискванията към контрактите (договорите) с външни доставчици са по общи, като налагат контрактите да договорират изисквания и да определят съответните задължения и др. отговорности, както е приложимо.
8.4 Доставка и искания (заявки)	<ul style="list-style-type: none"> • Променени са изискванията за бюджетирание и осчетоводяване на услугите. • Исканията (заявките) за услуги, трябва да бъдат управлявани, но изискването за „създаване, внедряване и поддръжка на План за капацитета” е отпаднало. • Изискванията за управление на капацитета са доразвити, като са станали по обширни. Отпаднало е изискването за наличност на Списък на факторите, които влияят на

	<p>капацитета.</p>
<p>8.5 Проектиране, изграждане и преход към услуга</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Изяснено е, че оценката на нова или променена услуга е в обхвата на процеса за управление на услугите. • Въведен е Списък на потенциалното влияние / въздействие, който трябва да се отчита при оценката на промените. • Реферирането на „конфигурационна информация / configuration information) към „CMDB” (Configuration Management Data Base) е отпаднало. • Има по-детайлни изисквания към трансфера на услуги към други страни. • Уточнено е, че конфигурационната информация (CIs), повлияна / засегната от нови или променени услуги трябва да бъде управлявана (configuration management)
<p>8.6 Решения и изпълнение</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Изискванията за управление на инциденти и на исканията / заявките за услуги са разпределени в две различни групи от изисквания. • Премахнати са изискванията за наличие на документирани процедури за управление на инцидентите. • Има изрично изискване за водене на записи за проведените дейности, свързани с решения по инциденти, проблеми и искания / заявки за услуги.
<p>8.7 Сигурност на услугите</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Управлението на наличността на услугите и управлението на непрекъснатостта на услугите са разделени в две отделни групи от изисквания. • Изискванията за наличност на услугите трябва да бъдат документирани, но специфичните изисквания за създаване на План за наличност на услугите са премахнати. • Изискванието за информационна сигурност са по-подробни и са директно свързани със стандарти от фамилията ISO 27000. • Въведени са специфични изисквания за оценка на рисковете към сигурността, на определени за целта интервали. • Има добавено, изрично изискване за контрол на рисковете към информационната сигурност, произтичащи от външни организации. • Въведено е изискване, което детайлизира процедурата за работа при инциденти.

9 Оценка на изпълнението / работата	<ul style="list-style-type: none">• Детайлизирани са изискванията за наблюдение и измерване на параметри на услугите.• Изяснено е, че прегледа от Ръководството трябва да включва разглеждането на измереното ниво на изпълнение на услугата, а също и ефективността на СУУ и на услугите.• Изискванията за докладване са по обобщени (определени, специфични аспекти в докладванията са премахнати)
10 Подобрения	<ul style="list-style-type: none">• Нови, обобщени изисквания са добавени, по отношение на несъответствията и корективните действия. Подобни изисквания има и в старата версия на стандарта, но в различни клаузи.• Има изисквания, които определят, че критериите за оценка се присъединяват към целите на управлението на услугите.• Документираните процедури, свързани с подобренията не са вече специфично изискване.