

 <p><b>БЪЛГАРСКИ ИНСТИТУТ ЗА СТАНДАРТИЗАЦИЯ</b></p>	<b>БЪЛГАРСКИ СТАНДАРТ</b>	<b>БДС</b> <b>ISO/IEC 20000-1</b>
	<b>ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ</b> <b>УПРАВЛЕНИЕ НА УСЛУГИ</b> <b>Част 1: Изисквания относно системата за управление на услуги (ISO/IEC 20000-1:2018)</b>	
ICS 03.080.99; 35.020		Заменя БДС ISO/IEC 20000-1:2012
<p>Information technology — Service management — Part 1: Service management system requirements</p> <p>Technologies de l'information — Gestion des services — Partie 1: Exigences du système de gestion des services</p> <p><b>Международният стандарт ISO/IEC 20000-1:2018 има статут на български стандарт от 2018-10-17.</b></p> <p>Този стандарт е официално издание на български език на международния стандарт ISO/IEC 20000-1:2018.</p> <p>Преводът е направен от Българския институт за стандартизация и е идентичен на английската версия на международния стандарт ISO/IEC 20000-1:2018.</p> <p>Изданието на български език на този стандарт е одобрено от изпълнителния директор на Българския институт за стандартизация на 2019-11-29.</p>		
		<i>Национални стр. 2 и 40 стр. на ISO/IEC</i>

© БИС 2019 Българският институт за стандартизация е носител на авторските права. Всяко възпроизвеждане, включително и частично, е възможно само с писменото разрешение на БИС.  
1797 София, кв. "Изгрев", ул. "Лъчезар Станчев" № 13  
www.bds-bg.org

Национален № за позоваване БДС ISO/IEC 20000-1:2018

## **НАЦИОНАЛЕН ПРЕДГОВОР**

Този стандарт е подготвен с участието на БИС/ТК 57 „Информационни и комуникационни технологии“.

Този български стандарт заменя и отменя БДС ISO/IEC 20000-1:2012.

В стандарта няма позовани документи.

Следват 40 страници на ISO/IEC 20000-1:2018 в превод на български език.

## СЪДЪРЖАНИЕ

Предговор.....	5
Въведение.....	7
1 Обект и област на приложение.....	9
1.1 Общи положения.....	9
1.2 Приложение.....	9
2 Нормативни позовавания.....	10
3 Термини и определения.....	10
3.1 Термини, специфични за стандартите за системи за управление.....	10
3.2 Термини, специфични за управлението на услуги.....	15
4 Контекст на организацията.....	19
4.1 Разбиране на организацията и нейния контекст.....	19
4.2 Разбиране на потребностите и очакванията на заинтересованите страни.....	20
4.3 Определяне на обхвата на системата за управление на услуги.....	20
4.4 Система за управление на услуги.....	20
5 Лидерство.....	20
5.1 Лидерство и ангажираност.....	20
5.2 Политика.....	21
5.2.1 Създаване на политика по управление на услуги.....	21
5.2.2 Оповестяване на политиката по управление на услуги.....	21
5.3 Роли, отговорности и правомощия в организацията.....	21
6 Планиране.....	22
6.1 Действия за овладяване на рисковете и възможностите.....	22
6.2 Цели по управление на услугите и планиране за тяхното постигане.....	23
6.2.1 Поставяне на цели.....	23
6.2.2 Планиране за постигане на целите.....	23
6.3 Планиране на системата за управление на услуги.....	23
7 Поддържане на системата за управление на услуги.....	24
7.1 Ресурси.....	24
7.2 Компетентност.....	24
7.3 Осъзнаване.....	24
7.4 Обмен на информация.....	24
7.5 Документирана информация.....	25
7.5.1 Общи положения.....	25
7.5.2 Създаване и актуализиране на документираната информация.....	25
7.5.3 Управление на документираната информация.....	25
7.5.4 Документирана информация на системата за управление на услуги.....	26
7.6 Знания.....	26
8 Дейности на системата за управление на услуги.....	26
8.1 Оперативно планиране и контрол.....	26
8.2 Портфолио на услугите.....	27
8.2.1 Доставяне на услугата.....	27
8.2.2 Планиране на услугите.....	27
8.2.3 Контрол на страните, включени в жизнения цикъл на услугата.....	27
8.2.4 Управление на каталога с услуги.....	28
8.2.5 Управление на активите.....	28
8.2.6 Управление на конфигурацията.....	28

8.3	Взаимоотношения и споразумения.....	29
8.3.1	Общи положения.....	29
8.3.2	Управление на бизнес взаимоотношенията.....	30
8.3.3	Управление на нивото на услугата.....	30
8.3.4	Управление на доставчиците.....	30
8.4	Снабдяване и търсене.....	31
8.4.1	Бюджет и счетоводство за услугите.....	31
8.4.2	Управление на търсенето.....	31
8.4.3	Управление на капацитета.....	32
8.5	Проектиране, изграждане и преход към услуга.....	32
8.5.1	Управление на измененията.....	32
8.5.2	Проектиране и преход към услуга.....	33
8.5.3	Управление на версията и разгръщане.....	35
8.6	Разрешаване на спорове и удовлетвореност.....	35
8.6.1	Управление на инциденти.....	35
8.6.2	Управление на заявки за услуга.....	36
8.6.3	Управление на проблем.....	36
8.7	Осигуряване на услуга.....	36
8.7.1	Управление на наличността на услугата.....	36
8.7.2	Управление на непрекъснатостта на услугата.....	37
8.7.3	Управление на сигурността на информацията.....	37
9	Оценяване на резултатността.....	38
9.1	Наблюдение, измерване, анализ и оценяване.....	38
9.2	Вътрешен одит.....	39
9.3	Преглед от ръководството.....	39
9.4	Докладване на услуга.....	40
10	Подобряване.....	40
10.1	Несъответствие и коригиращи действия.....	40
10.2	Постоянно подобряване.....	41
	Библиография.....	42

## ПРЕДГОВОР

Международната организация за стандартизация (ISO) и Международната електротехническа комисия (IEC) формират специализирана система за световна стандартизация. Националните органи, които са членове на ISO или IEC, участват в разработването на международни стандарти чрез технически комитети, създадени от съответната организация за отделни области на техническата дейност. Техническите комитети на ISO и IEC си сътрудничат в области от взаимен интерес. В работата участват също така и други международни организации, правителствени и неправителствени, свързани с ISO и IEC. В областта на информационните технологии ISO и IEC създадоха обединен технически комитет ISO/IEC JTC 1.

Процедурите, използвани при разработването на този документ, и тези, предназначени за неговото по-нататъшно поддържане, са описани в Директивите на ISO/IEC, част 1. По-специално трябва да бъдат отбелязани различните критерии за одобрение, необходими за различните видове документи. Този документ е съставен в съответствие с редакционните правила на Директивите на ISO/IEC, част 2 (виж [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

Обръща се внимание на възможността някои от елементите на този документ да бъдат обект на патентни права. От ISO и IEC не трябва да бъде търсена отговорност за идентифициране на едно или всички такива патентни права. Подробности относно всички патентни права, установени по време на разработването на документа, ще бъдат дадени във въведението и/или в списъка на ISO за получените патентни декларации (виж [www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents)).

Всяко търговско наименование, използвано в този документ, е информация, дадена за удобство на потребителите, и не представлява одобрение.

За разяснение на доброволния характер на стандартите, значението на специфичните за ISO термини и изрази, свързани с оценяване на съответствието, както и информация относно спазването от ISO на принципите на Световната търговска организация (СТО) за техническите бариери пред търговията виж следния адрес URL: [www.iso.org/iso/foreword.html](http://www.iso.org/iso/foreword.html).

Този документ е подготвен от ISO/IEC JTC 1, *Information technology [Информационни технологии]*, подкомитет (SC 40) *IT Service Management and IT Governance [ИТ управление на услуга и ИТ управление]*.

Това трето издание отменя и заменя второто издание (ISO/IEC 20000-1:2011), което е технически преработено.

Основните промени в сравнение с предишното издание са следните:

- a) реструктуриране съгласно структурата от високо ниво, използвана във всички стандарти за системи за управление (от приложение SL на консолидираното допълнение на ISO към Директивите на ISO/IEC, част 1). Това въведе нови общи изисквания за контекст на организацията, планиране за постигане на целите и действия по отношение на рисковете и възможностите. Има някои общи изисквания, които актуализират предишни изисквания, например, документирана информация, ресурси, компетентност и осъзнаване.
- b) взети са под внимание нарастващите тенденции, свързани с управлението на услуги, включително въпроси като превръщане на услугите в стока, управление на много доставчици от вътрешен или външен доставчик на услуги и необходимост от определяне на стойност на услугите за клиентите.
- c) отпаднали са някои подробности, за да се акцентира върху това какво да се прави и да се даде свобода на организациите как да изпълнят изискванията.
- d) включени са нови характеристики, като добавяне на изисквания за знания и планиране на услугите.
- e) разделени са точки, които са били обединени, за управление на инциденти, управление на заявки за услуги, управление на непрекъснатостта на услугата, управление на капацитета, управление на търсенето.

- f) „Ръководене на процесите, извършвани от други страни“ е преименувано на „Контрол на страните, включени в жизнения цикъл на услугата“ и са обновени изискванията за включване на услуги и компоненти на услуги, както и процеси. Изяснено е, че организацията не може да демонстрира съответствие с изискванията, посочени в този документ, ако се използват други страни за доставяне или извършване на всички услуги, компоненти на услуги или процеси в обхвата на системата за управление на услуги (СУУ).
- g) точка 3 (Термини и определения) е разделена на подточки с термини, свързани със системата за управление, и термини за управлението на услуги. Много от определенията са променени.
- Ключовите промени са:
- 1) добавени са някои нови термини за приложение SL, например „цел“, „политика“, а някои са добавени конкретно за управление на услуги, например „актив“, „потребител“;
  - 2) терминът „доставчик на услуга“ е заменен с „организация“, за да е в съответствие с общия текст на приложение SL;
  - 3) терминът „вътрешна група“ е заменен с „вътрешен доставчик“, а терминът „доставчик“ е заменен с „външен доставчик“;
  - 4) определението на „сигурност на информацията“ е съгласувано с ISO/IEC 27000. Впоследствие терминът „наличност“ е заменен с „наличност на услуга“, за да се разграничи от термина „наличност“, който сега се използва в преработеното определение на „сигурност на информацията“.
- h) минимизирана е изискваната документирана информация, като са оставени само ключови документи, като план за управление на услугата. Другите изменения на документираната информация включват:
- 1) отпадане на изискването за документиран план на капацитета и замяна с изискване да се планира капацитетът;
  - 2) отпадане на изискването за документиран план на наличността и замяна с изискване да се документират изискванията за наличност на услугата и целите;
  - 3) отпадане на изискването за база данни за управление на конфигурацията и замяна с изисквания за информация за конфигурацията;
  - 4) отпадане на изискването за политика по версиите и замяна с изискване да се дефинират видовете версии и честотата им;
  - 5) отпадане на изискването за политика по постоянно подобряване и е замяна с изискване да се определят критерии за оценка на възможностите за подобряване.
- i) фигури 2 и 3 са актуализирани и преномерирани като фигури 1 и 2. Отпаднали са фигура 1 и позоваванията на методологията „Планиране-изпълнение-проверка-действие“, тъй като специално това не се използва в приложение SL, защото може да бъдат използвани много методи за подобряване със стандартите за системи за управление.
- j) подробните изисквания за докладване са преместени от точката за докладване на услуга в точките, където е вероятно да бъдат изготвени докладите.

Списък с всички части на стандартите от серията ISO/IEC 20000 може да бъде намерен на интернет страницата на ISO.

Обратна връзка или въпроси относно този документ следва да бъдат насочвани към националния орган за стандартизация на потребителя. Пълен списък с тези органи може да се види на [www.iso.org/members.html](http://www.iso.org/members.html).

## ВЪВЕДЕНИЕ

Този документ е разработен, за да се определят изисквания за създаване, внедряване, поддържане и постоянно подобряване на системата за управление на услуги (СУУ). СУУ подпомага управлението на жизнения цикъл на услугата, включително планирането, проектирането, прехода, доставянето и подобряването на услуги, които отговарят на съгласувани изисквания и придават стойност за клиентите, потребителите и за организацията, доставяща услуги.

Приемането на СУУ е стратегическо решение за организацията и се влияе от целите, управляващия орган на организацията, другите страни, включени в жизнения цикъл на услугата, и потребността от ефикасни и надеждни услуги.

Внедряването и функционирането на СУУ предоставя постоянна видимост, контрол на услугите и постоянно подобряване, водещи до по-голяма ефективност и ефикасност. Подобряването на управлението на услуги се отнася за СУУ и за услугите.

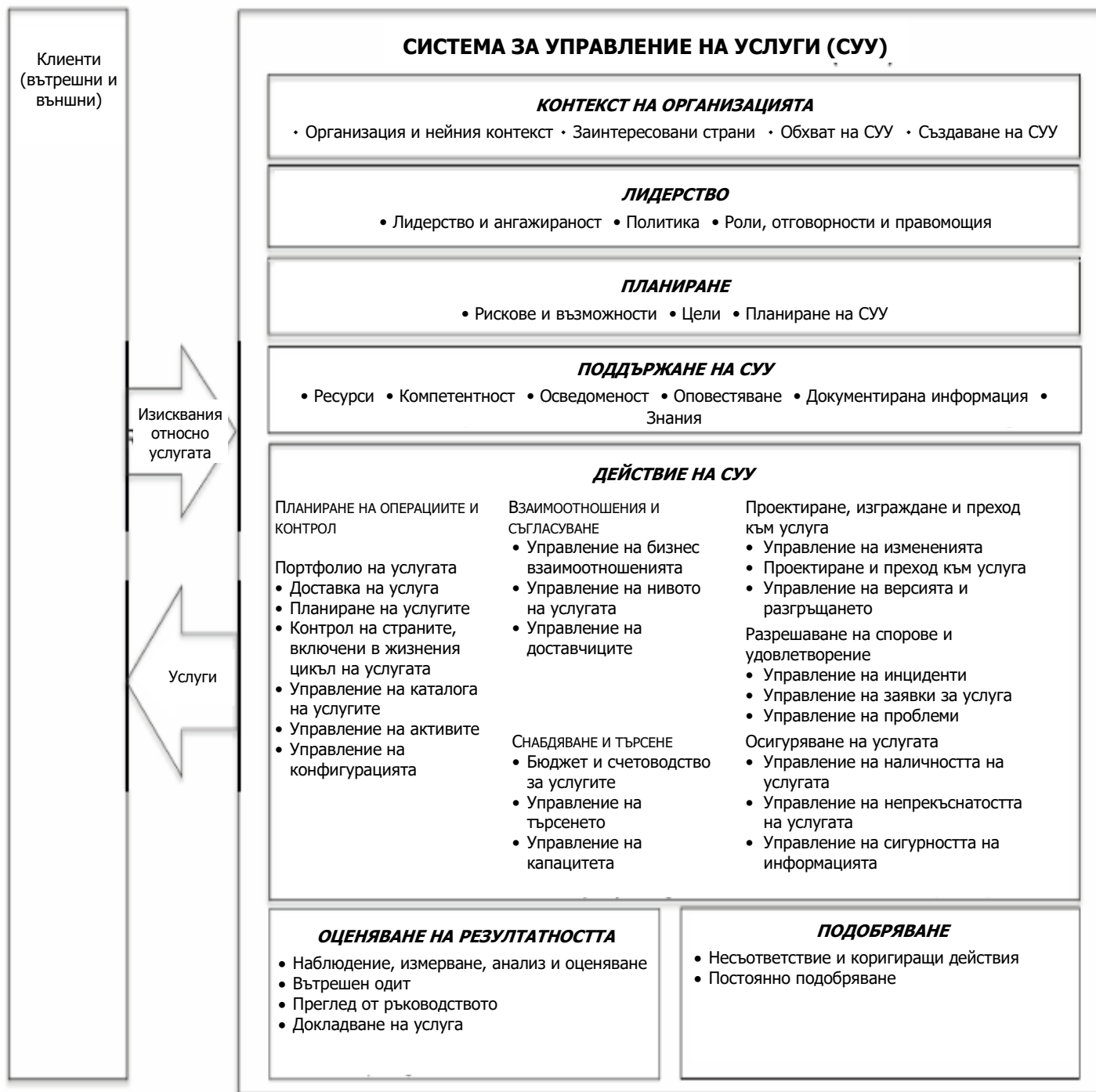
Този документ е целенасочено независим от конкретни указания. Организацията може да използва комбинация от общоприети рамки и своя собствен опит. Изискванията, посочени в този документ, са в съответствие с често използвани методологии за подобряване. Може да се използват подходящи инструменти за управление на услуги в подкрепа на СУУ.

ISO/IEC 20000-2 предоставя указания за прилагането на системи за управление на услуги, включително примери за това как да се отговори на изискванията, посочени в този документ. ISO/IEC 20000-10 предоставя информация за всички части на серията ISO/IEC 20000, ползи, погрешни разбирания и други свързани стандарти. ISO/IEC 20000-10 изброява термините и определенията, включени в този документ, в допълнение към термините, които не са използвани в този документ, но се използват в други части на серията ISO/IEC 20000.

Структурата на точките (т.е. последователността на точките), термините в т.3.1 и много от изискванията са взети от приложение SL на Консолидираното допълнение на ISO към Директивите на ISO/IEC, част 1, известни като обща структура от високо ниво за стандартите за системи за управление. Приемането на структура от високо ниво позволява на дадена организация да постави в съответствие или да интегрира множество стандарти за системи за управление. Например, СУУ може да бъде интегрирана със система за управление на качеството, основана на ISO 9001, или със система за управление на сигурността на информацията, основана на ISO/IEC 27001.

Фигура 1 илюстрира СУУ, като показва съдържанието на точките на този документ. Тя не представлява структурна йерархия, последователност или нива на правомощия. Няма изискване в този документ за неговата структура, която да бъде приложена към СУУ на организацията. Не съществува изискване термините, използвани от организацията, да бъдат заменени с термините, използвани в този документ. Организацията може за изберат да използват термини, които подхождат на техните дейности.

Структурата на точките е предназначена по-скоро да предостави съгласувано представяне на изискванията, отколкото модел за документиране на политиките, целите и процесите на организацията. Всяка организация може да избере как да съчетава изискванията в процеси. Взаимоотношенията между всяка организация и нейните клиенти, потребители и други заинтересовани страни влияят на това как се прилагат процесите. СУУ, проектирана от организацията, обаче не може да изключва нито едно от изискванията, посочени в този документ.



**Фигура 1 - Система за управление на услуги**



## **ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЕ НА УСЛУГИ**

### **ЧАСТ 1: Изисквания относно системата за управление на услуги**

#### **1 Обект и област на приложение**

##### **1.1 Общи положения**

Този документ определя изискванията към организацията при създаване, внедряване, поддържане и постоянно подобряване на системата за управление на услуги (СУУ). Изискванията, посочени в този документ, включват планиране, проектиране, преход, предоставяне и подобряване на услугите, за да се изпълнят изискванията относно услугата и да се създаде стойност. Този документ може да се използва от:

- a) клиент, който търси услуги и изисква увереност по отношение на качеството на тези услуги;
- b) клиент, който изисква последователен подход към жизнения цикъл на услугата от всички свои доставчици на услуги, включително и тези по веригата на доставка;
- c) организация, за да демонстрира способността си да планира, проектира, пренася, доставя и подобрява услуги;
- d) организация, за да наблюдава, измерва и прави преглед на своята СУУ и услуги;
- e) организация, за да подобрява планирането, проектирането, прехода, доставката и подобряването на услуги чрез ефикасно внедряване и функциониране на СУУ;
- f) организация или друга страна, извършваща оценяване на съответствието с изискванията, определени в този документ;
- g) доставчик на обучение или консултация при управлението на услугата.

Терминът „услуга“ така, както се използва в този документ, се отнася за услугата или услугите в обхвата на СУУ. Терминът „организация“ така, както се използва в този документ, се отнася за организацията в обхвата на СУУ, която управлява и доставя услуги на клиентите. Организацията в обхвата на СУУ може да бъде част от по-голяма организация, например отдел на голяма корпорация. Организация или част от организация, която управлява и доставя услуга или услуги на вътрешни или външни клиенти, може също да бъде известна като доставчик на услуги. Всяко използване на термините „услуга“ или „организация“ с различно значение е ясно разграничено в този документ.

##### **1.2 Приложение**

Всички изисквания в този документ са общи и са предназначени за прилагане към всички организации независимо от вида, големината или естеството на предоставяните услуги. Изключване на което и да е от изискванията в точки от 4 до 10 е неприемливо, когато организацията претендира за съответствие с този документ, независимо от същността на организацията.

Съответствие с изискванията, посочени в този документ, може да бъде показано само от организация, която представи доказателство за изпълнение на тези изисквания.

Самата организация демонстрира съответствие с точки 4 и 5. Организацията обаче може да бъде подпомогната от други страни. Например, друга страна може да проведе вътрешни одити от името на организацията, или да подпомогне разработването на СУУ.

Като втора възможност организацията може да покаже доказателства за запазване на отговорността за изпълнение на изискванията, посочени в този документ, и да демонстрира контрол, когато други страни са включени в изпълнението на изискванията на точки от 6 до 10 (виж 8.2.3). Например, организацията може да демонстрира доказателства за механизми за контрол на друга страна, която предоставя

инфраструктурни компоненти на услугата или ръководи бюрото за обслужване, включително процеса на управление на инциденти.

Организацията не може да демонстрира съответствие с изискванията, посочени в този документ, ако се използват други страни за доставяне или изпълнение на всички услуги, компоненти на услуги или процеси в обхвата на СУУ.

Областта на приложение на този документ изключва спецификацията на продукти или инструменти. Този документ обаче може да бъде използван в помощ при разработване или набавяне на продукти или инструменти, които подпомагат функционирането на СУУ.

## 2 Нормативни позовавания

В този документ няма позовани документи.

## 3 Термини и определения

За целите на този документ се прилагат следните термини и определения.

ISO и IEC поддържат терминологична база данни за използване при стандартизацията на следните адреси:

- IEC Електропедия: достъпна на <http://www.electropedia.org/>
- Платформа на ISO за онлайн търсене: достъпна на <https://www.iso.org/obp>

### 3.1 Термини, специфични за стандартите за системи за управление

**3.1.1 одит**  
(*en audit*)  
систематичен, независим и документиран *процес* (3.1.18) за получаване на доказателства от одит и обективното им оценяване, за да се определи степента, до която са изпълнени критериите за одит

ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: Одитът може да бъде вътрешен одит (първа страна) или външен одит (втора или трета страна) и може да бъде комбиниран одит (комбиниране на две или повече дисциплини/отрасъла).

ЗАБЕЛЕЖКА 2 към термина: Вътрешният одит се провежда от самата *организация* (3.1.14) или от външна страна от нейно име.

ЗАБЕЛЕЖКА 3 към термина: «Доказателство от одит» или «критерии на одита» са определени в ISO 19011.

**3.1.2 компетентност**  
(*en competence*)  
способност за прилагане на знания и умения за постигане на очаквани резултати

**3.1.3 съответствие**  
(*en conformity*)  
изпълнение на *изискване* (3.1.19)

ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: Съответствието се отнася за изискванията в този документ, както и за изискванията за СУУ на организацията.

ЗАБЕЛЕЖКА 2 към термина: Оригиналното определение в приложение SL е променено с добавяне на забележка 1 към термина.

### 3.1.4

#### **постоянно подобряване**

(*en continual improvement*)

повтаряща се дейност за усъвършенстване на *резултатността* (3.1.16)

### 3.1.5

#### **коригиращо действие**

(*en corrective action*)

действие за елиминиране на причината или за намаляване на вероятността от повторение на открито *несъответствие* (3.1.12) или друга нежелана ситуация

ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: Оригиналното определение в приложение SL е променено с добавяне на текст към оригиналното „действие за елиминиране на причината за несъответствие и за предотвратяване на повторение“.

### 3.1.6

#### **документирана информация**

(*en documented information*)

информация, която трябва да бъде контролирана и поддържана от *организацията* (3.1.14) и носителят, на който се съдържа тя

ПРИМЕР *Политики* (3.1.17), *планове*, *описания на процеси*, *процедури* (3.2.11), *споразумения за ниво на услугата* (3.2.20) или *договори*.

ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: Документираната информация може да бъде във всякакъв формат, на всякакъв носител и от всякакъв източник.

ЗАБЕЛЕЖКА 2 към термина: Документираната информация може да се отнася за:

- *системата за управление* (3.1.9), включително свързаните с нея *процеси* (3.1.18);
- информация, създадена, за да може да работи организацията (документация);
- доказателства за постигнати резултати (*записи* (3.2.12)).

ЗАБЕЛЕЖКА 3 към термина: Оригиналното определение в приложение SL е променено с добавяне на примери.

### 3.1.7

#### **ефикасност**

(*en effectiveness*)

степен, до която планираните дейности са изпълнени и планираните резултати са постигнати

### 3.1.8

#### **заинтересована страна**

(*en interested party*)

лице или *организация* (3.1.14), която може да влияе, да бъде повлияна или да се почувства засегната от решение или дейност, свързани със *СУУ* (3.2.23) или *услугата* (3.2.15)

ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: Заинтересованата страна може да бъде вътрешна или външна за организацията.

ЗАБЕЛЕЖКА 2 към термина: Заинтересованите страни може да включват части от организацията, които са извън обхвата на *СУУ*, *клиенти* (3.2.3), *потребители* (3.2.28), *обществото*, *външни доставчици* (3.2.4), *регулатори*, *органи на общественния сектор*, *неправителствени организации*, *инвеститори* или *служители*.

ЗАБЕЛЕЖКА 3 към термина: Там, където заинтересованите страни са посочени в *изискванията* (3.1.19) на този документ, те могат да се различават в зависимост от контекста на изискването.

ЗАБЕЛЕЖКА 4 към термина: Оригиналното определение в приложение SL е променено, като е отпаднал приетият термин „заинтересована страна“ и към определението е добавено „свързани със *СУУ* или *услугите*“; добавени са и забележки 1, 2 и 3 към термина.

### **3.1.9** **система за управление** (*en management system*)

набор от взаимосвързани или взаимодействащи си елементи на дадена *организация* (3.1.14) за създаване *политики* (3.1.17), *цели* (3.1.13) и *процеси* (3.1.18) за постигането на тези цели

ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: Системата за управление може да се отнася само за една дисциплина/отрасъл или за няколко дисциплини/отрасъла.

ЗАБЕЛЕЖКА 2 към термина: Елементите на системата за управление включват структурата на организацията, ролите и отговорностите, планирането, дейността, политиките, целите, плановете, процесите и *процедурите* (3.2.11).

ЗАБЕЛЕЖКА 3 към термина: Обхватът на системата за управление може да включва цялата организация, специфични и определени функции на организацията, специфични и определени подразделения на организацията или една или повече функции сред група от организации.

ЗАБЕЛЕЖКА 4 към термина: Оригинално определение в приложение SL е променено, като се пояснява, че системата е система за управление и се изброяват допълнителни елементи в забележка 2 към термина.

### **3.1.10** **измерване** (*en measurement*) *процес* (3.1.18) за определяне на стойност

### **3.1.11** **наблюдение** мониторинг (*en monitoring*) определяне на състоянието на система, *процес* (3.1.18) или дейност

ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: За да се определи състоянието, може да бъде необходимо да се провери, контролира или да се наблюдава критично.

### **3.1.12** **несъответствие** (*en nonconformity*) неизпълнение на *изискване* (3.1.19)

ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: Несъответствието се отнася за изискванията в този документ, както и за изискванията към СУУ на организацията.

### **3.1.13** **цел** (*en objective*) резултат, който трябва да бъде постигнат

ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: Целта може да бъде стратегическа, тактическа или работна.

ЗАБЕЛЕЖКА 2 към термина: Целите може да се отнасят за различни дисциплини/отрасли [финансови, здраве и безопасност, *управление на услуги* (3.2.22) и цели по отношение на околната среда] и може да се прилагат на различни нива [стратегическо, на ниво организация, *услуга* (3.2.15), проект, продукт и *процес* (3.1.18)].

ЗАБЕЛЕЖКА 3 към термина: Целта може да бъде изразена по различни начини, например като очакван резултат, намерение, експлоатационен критерий, като цел на управлението на услуги, или чрез използването на други думи с подобно значение (например предназначение, намерение или задача)

ЗАБЕЛЕЖКА 4 към термина: В контекста на *СУУ* (3.2.23) целите по управление на услуги са определени от организацията в съответствие с *политиката* (3.1.17) за управление на услуги, за постигане на конкретни резултати.

ЗАБЕЛЕЖКА 5 към термина: Оригиналното определение в приложение SL е променено с добавяне на „управление на услуги“ и „услуга“ към забележка 2 към термина.

### **3.1.14** **организация** (*en organization*)

лице или група от хора, които имат свои собствени функции с отговорности, правомощия и взаимоотношения за постигане на своите *цели* (3.1.13)

ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: Понятието за организация включва, но не се ограничава до едноличен търговец, сдружение, корпорация, фирма, предприятие, компетентен овластен орган, партньорство, благотворителност или институция, или част или комбинация от тях, независимо дали са обединени или не, обществени или частни.

ЗАБЕЛЕЖКА 2 към термина: Организация или част от организация, която управлява и доставя *услуга* (3.2.15) или услуги на вътрешни или външни *клиенти* (3.2.3), може да бъде известна като *доставчик на услуги* (3.2.24).

ЗАБЕЛЕЖКА 3 към термина: Ако обхватът на *СУУ* (3.2.23) покрива само част от организацията, тогава понятието организация, когато се използва в този документ, се отнася за частта от организацията, която е в обхвата на СУУ. Всяко използване на термина организация с различно значение е ясно разграничено.

ЗАБЕЛЕЖКА 4 към термина: Оригиналното определение в приложение SL е променено с добавяне на забележки 2 и 3 към термина.

### **3.1.15** **възлагам на външен изпълнител, действие** (*en outsource, verb*)

постигане на договореност, при която външна *организация* (3.1.14) изпълнява част от функция или *процес* (3.1.18) на организацията

ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: Външната организация е извън обхвата на *СУУ* (3.2.23), въпреки че възложената функция или процес е в обхвата.

### **3.1.16** **резултатност** (*en performance*) измерим резултат

ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: Резултатността може да се отнася както за количествени, така и за качествени данни.

ЗАБЕЛЕЖКА 2 към термина: Резултатността може да се отнася за управлението на дейности, *процеси* (3.1.18), продукти, *услуги* (3.2.15), системи или *организации* (3.1.14).

ЗАБЕЛЕЖКА 3 към термина: Оригиналното определение в приложение SL е променено с добавяне на „услуги“ в забележка 2 към термина.

### **3.1.17** **политика** (*en policy*)

намерения и насока на *организация* (3.1.14), както са официално изразени от нейното *висше ръководство* (3.1.21)

### **3.1.18** **процес** (*en process*)

съвкупност от взаимосвързани или взаимодействащи си дейности, които използват входните елементи, за да доставят очаквания резултат

ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: Дали „очакван резултат“ от процес се нарича изходен елемент, продукт или услуга (3.2.15) зависи от контекста на позоваването.

ЗАБЕЛЕЖКА 2 към термина: Входните елементи за процеса обикновено са изходни елементи за други процеси и изходните елементи от процеса обикновено са входни елементи за други процеси.

ЗАБЕЛЕЖКА 3 към термина: Два или повече взаимосвързани и взаимодействащи си процеси в последователност също могат да бъдат посочени като процес.

ЗАБЕЛЕЖКА 4 към термина: Процесите в *организацията* (3.1.14) обикновено се планират и изпълняват при контролирани условия, за да добавят стойност.

ЗАБЕЛЕЖКА 5 към термина: Оригиналното определение в приложение SL е променено от „свкупност от взаимосвързани или взаимодействащи си дейности, които превръщат входните елементи в изходни“. Оригиналното определение в приложение SL също така е променено чрез добавяне към термина на забележки от 1 до 4. Преработеното определение и забележки от 1 до 4 към термина са с източник ISO 9000:2015, 3.4.1.

### 3.1.19

#### изискване

(*en requirement*)

необходимост или очакване, което е заявено, обикновено подразбиращо се или задължително

ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: „Обикновено подразбиращо се“ означава, че това е обичайна или общоприета практика за *организацията* (3.1.14) и *заинтересованите страни* (3.1.8), че разглежданата потребност или очакване се подразбират.

ЗАБЕЛЕЖКА 2 към термина: Специфицирано изискване е това, което е заявено, например в *документирана информация* (3.1.6).

ЗАБЕЛЕЖКА 3 към термина: В контекста на *СУУ* (3.2.23), *изискванията относно услугата* (3.2.26) са по-скоро документирани и съгласувани, отколкото обикновено подразбиращи се. Може да има и други изисквания, например изисквания на нормативните актове.

ЗАБЕЛЕЖКА 4 към термина: Оригиналното определение в приложение SL е променено с добавяне на забележка 3 към термина.

### 3.1.20

#### риск

(*en risk*)

влияние на неопределеността

ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: Влиянието е отклонение от очакваното – положително или отрицателно.

ЗАБЕЛЕЖКА 2 към термина: Неопределеността е състояние, дори и частично, на недостиг на информация, свързана с разбирането или познаването на дадено събитие, неговите последствия или вероятност.

ЗАБЕЛЕЖКА 3 към термина: Рискът често се характеризира посредством посочване на потенциални *събития* (както е определено в Ръководство на ISO 73:2009, 3.5.1.3) и последствия (както е определено в Ръководство на ISO 73:2009, 3.6.1.3), или от тяхната комбинация.

ЗАБЕЛЕЖКА 4 към термина: Рискът често се изразява като комбинация от последствията от събитие (включително промени в обстоятелствата) и свързаната с това вероятност (както е определено в Ръководство на ISO 73:2009, 3.6.1.1) за възникването му.

### 3.1.21

#### висше ръководство

(*en top management*)

лице или група от хора, които насочват и управляват *организацията* (3.1.14) на най-високо ниво

ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: Висшето ръководство има властта да делегира правомощия и предоставя ресурси в рамките на организацията.

ЗАБЕЛЕЖКА 2 към термина: Ако обхватът на *системата за управление* (3.1.9) включва само част от организацията, тогава висшето ръководство се отнася за онези, които насочват и управляват тази част от организацията.

## 3.2 Термини, специфични за управлението на услуги

### 3.2.1

#### **актив**

(*en asset*)

елемент, предмет или единица, която има потенциална или действителна стойност за *организацията* (3.1.14)

ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: Стойността може да бъде материална или нематериална, финансова или нефинансова и включва отчитане на *рисковете* (3.1.20) и отговорностите. Тя може да бъде положителна или отрицателна на различни етапи от живота на актива.

ЗАБЕЛЕЖКА 2 към термина: Физическите активи обикновено се отнасят за устройства/съоръжения, инвентар и собственост, притежавани от организацията. Физическите активи са противоположното на нематериалните активи, които не са физически активи, например наеми, търговски марки, цифрови активи, права за използване, лицензи, права на интелектуална собственост, репутация или споразумения.

ЗАБЕЛЕЖКА 3 към термина: Групирането на активи, наречено система от активи, също може да се разглежда като актив.

ЗАБЕЛЕЖКА 4 към термина: Активът може да бъде и *елемент на конфигурацията* (3.2.2). Някои елементи на конфигурацията не са активи.

[ИЗТОЧНИК: ISO/IEC 19770-5:2015, 3.2, с промени, забележка 4 към термина е с ново съдържание.]

### 3.2.2

#### **елемент на конфигурацията**

#### **ЕК**

(*en configuration item*)

(*en CI*)

елемент, които е необходимо да бъде управляван, за да доставя *услуга* (3.2.15) или услуги

### 3.2.3

#### **клиент**

(*en customer*)

*организация* (3.1.14) или част от организация, която получава *услуга* (3.2.15) или услуги

ПРИМЕР: Консуматор, клиент, бенефициент, спонсор, купувач.

ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: Клиентът може да бъде вътрешен или външен за организацията при доставяне на услугата или услугите.

ЗАБЕЛЕЖКА 2 към термина: Клиентът може да бъде също и *потребител* (3.2.28). Клиентът може да действа и като доставчик.

### 3.2.4

#### **външен доставчик**

(*en external supplier*)

друга страна, която е външна за организацията и която влиза в договорни отношения, за да допринесе за планирането, проектирането, *прехода* (3.2.27), доставянето или подобряването на *услуга* (3.2.15), *компонент на услуга* (3.2.18) или *процес* (3.1.18)

ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: Външните доставчици включват определени водещи доставчици, но не и техни поддоставчици.

ЗАБЕЛЕЖКА 2 към термина: Ако организацията в обхвата на СУУ е част от по-голяма организация, другата страна е външна за по-голямата организация.

### 3.2.5

#### **инцидент**

(*en incident*)

непланирано преустановяване на *услуга* (3.2.15), намаляване на качеството на услугата или събитие, което все още не е повлияло върху услугата за *клиента* (3.2.3) или *потребителя* (3.2.28)

### 3.2.6

#### **сигурност на информацията**

(*en information security*)

опазване на поверителност, цялостност и наличност на информацията

ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: В допълнение могат да бъдат включени и други свойства като автентичност, отчетност, неотхвърляемост и надеждност.

[ИЗТОЧНИК: ISO/IEC 27000:2018, 3.28]

### 3.2.7

#### **инцидент, свързан със сигурността на информацията**

(*en information security incident*)

отделно събитие или серия от нежелани или неочаквани събития, свързани със *сигурността на информацията* (3.2.6), които с голяма вероятност могат да предизвикат компрометиране на дейностите и заплашват сигурността на информацията.

[ИЗТОЧНИК: ISO/IEC 27000:2018, 3.31]

### 3.2.8

#### **вътрешен доставчик**

(*en internal supplier*)

част от по-голяма *организация* (3.1.14), която е извън обхвата на *СУУ* (3.2.23), която има документирано споразумение с цел да допринесе за планирането, проектирането, *прехода* (3.2.27), доставката или подобряването на *услуга* (3.2.15), *компонент на услуга* (3.2.18) или *процес* (3.1.18)

ПРИМЕР: Снабдяване, инфраструктура, финанси, човешки ресурси, устройства/съоръжения.

ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: Вътрешният доставчик и организацията в обхвата на *СУУ* са част от една и съща по-голяма организация.

### 3.2.9

#### **известна грешка**

(*en known error*)

*проблем* (3.2.10), чиято коренна причина или метод за намаляване или елиминиране на неговото въздействие върху *услугата* (3.2.15) е идентифицирана

### 3.2.10

#### **проблем**

(*en problem*)

причина за един или повече действителни или потенциални *инциденти* (3.2.5)

### 3.2.11

#### **процедура**

(*en procedure*)

определен начин за извършване на действие или *процес* (3.1.18)

ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: Процедурите може да бъдат или да не бъдат документирани.

[ИЗТОЧНИК: ISO 9000:2015, 3.4.5]



### 3.2.12

#### запис

(*en record*)

документ, съдържащ получени резултати или предоставящ доказателство за извършени дейности

ПРИМЕР: Доклади от *одити* (3.1.1), подробности за *инцидент* (3.2.5), списък с участници в обучение, протоколи от съвещания

ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: Записите могат да бъдат използвани, например за документиране на проследимостта и за предоставяне на доказателства за проверка/верификация, превантивно действие и *коригиращо действие* (3.1.5).

ЗАБЕЛЕЖКА 2 към термина: Обикновено записите не подлежат на преразглеждане.

[ИЗТОЧНИК: ISO 9000:2015, 3.8.10, с промени, добавен е ПРИМЕР.]

### 3.2.13

**издание**, съществително

#### версия

(*en release, noun*)

колекция от една или повече нови или променени *услуги* (3.2.15) или *компоненти на услуги* (3.2.18), разгърнати в реалната среда в резултат от едно или повече изменения

### 3.2.14

**заявка за изменение**

(*en request*)

предложение за промяна, която трябва да бъде направена в *услуга* (3.2.15), *компонент на услуга* (3.2.18) или в *СУУ* (3.2.23)

ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: Изменение в услуга включва предоставяне на нова услуга, преход към услуга или прекратяване на услуга, която вече не е необходима.

### 3.2.15

#### услуга

(*en service*)

средства за предоставяне на стойност за *клиента* (3.2.3) чрез улесняване на резултатите, които клиентът желае да постигне

ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: Услугата обикновено е нематериална.

ЗАБЕЛЕЖКА 2 към термина: Терминът услуга, използван в този документ, означава услугата или услугите в обхвата на *СУУ* (3.2.23). Всяко използване на термина услуга с друго значение е ясно разграничено.

### 3.2.16

**наличност на услуга**

(*en service availability*)

способност на *услуга* (3.2.15) или *компонент на услуга* (3.2.18) да изпълнява своята необходима функция в договорено време или за договорен период от време

ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: Наличността на услугата може да бъде изразена като съотношение или процент от времето, през което услугата или компонентът на услугата в действителност е налична за използване спрямо договореното време.

### 3.2.17

**каталог с услуги**

(*en service catalogue*)

документирана информация за услугите, които организацията предоставя на своите клиенти

### 3.2.18

#### **компонент на услуга**

(en service component)

част от *услуга* (3.2.15), която, когато е комбинирана с други елементи, ще предостави цялостна услуга

ПРИМЕР: Инфраструктура, приложения, документация, лицензи, информация, ресурси, поддържащи услуги.

ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: Компонент на услуга може да се състои от един или повече *елементи на конфигурацията* (3.2.2), *активи* (3.2.1) или други елементи.

### 3.2.19

#### **непрекъснатост на услугата**

(en service continuity)

способност да се предоставя *услуга* (3.2.15) без прекъсване или с постоянна наличност съгласно договорените нива

ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: Управлението на непрекъснатостта на услугата може да бъде подмножество на управлението на непрекъснатостта на дейността. ISO 22301 е стандарт за система за управление, отнасящ се за управление на непрекъснатостта на дейността.

### 3.2.20

#### **споразумение за ниво на услуга**

##### **СНУ**

(en service level agreement)

(en SLA)

документирано споразумение между *организацията* (3.1.14) и *клиент* (3.2.3), което идентифицира *услугите* (3.2.15) и тяхната договорена резултатност

ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: Споразумението за ниво на услуга може да бъде създадено също между организация и *външен доставчик* (3.2.4), *вътрешен доставчик* (3.2.8) или клиент, действащ като доставчик.

ЗАБЕЛЕЖКА 2 към термина: Споразумението за ниво на услуга може да бъде включено в договор или в друг вид документирано споразумение.

### 3.2.21

#### **цел на нивото на услуга**

(en service level target)

конкретна измерима характеристика на *услугата* (3.2.15), с която *организацията* (3.1.14) се обвързва

### 3.2.22

#### **управление на услуги**

(en service management)

съвкупност от възможности и *процеси* (3.1.18) за насочване и управление на дейностите и ресурсите на *организацията* (3.1.14) за планиране, проектиране, *преход* (3.2.27), доставка и подобряване на *услуги* (3.2.15) с цел добавяне на *стойност* (3.2.29)

ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: Този документ предоставя набор от изисквания, които са разделени на точки и подточки. Всяка организация може да избере как да съчетава изискванията в процеси. Подточките може да бъдат използвани за определяне на процесите на СУУ на организацията.

### 3.2.23

#### **система за управление на услуги**

##### **СУУ**

(en service management system)

(en SMS)

*система за управление* (3.1.9), която насочва и управлява дейностите за *управление на услуги* (3.2.22) в *организацията* (3.1.14)

ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: СУУ включва *политики* (3.1.17), *цели* (3.1.13), *планове*, *процеси* (3.1.18), документирана информация и ресурси за управлението на услуги, които са необходими за планиране, проектиране, *преход* (3.2.27), доставка и подобряване на услуги и за изпълнение на *изискванията* (3.1.19), посочени в този документ.

### 3.2.24

#### **доставчик на услуги**

(*en service provider*)

*организация* (3.1.14), която управлява и предоставя *услуга* (3.2.15) или услуги на *клиенти* (3.2.3)

### 3.2.25

#### **заявка за услуга**

(*en service request*)

заявка за информация, съвет, достъп до *услуга* (3.2.15) или за изменение преди одобряването

### 3.2.26

#### **изискване относно услуга**

(*en service requirement*)

потребности на *клиенти* (3.2.3), *потребители* (3.2.28) и *организация* (3.1.14), свързани с *услугите* (3.2.15) и *СУУ* (3.2.23), които са заявени или задължителни

ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: В контекста на *СУУ* (3.2.23) изискванията относно услугата са по-скоро документиранни и съгласувани, отколкото общо подразбиращи се. Може да съществуват и други изисквания, например изисквания на нормативните актове.

### 3.2.27

#### **преход**

(*en transition*)

дейности, обхващащи движението на нова или изменена *услуга* (3.2.15) към или от реалната среда

### 3.2.28

#### **потребител**

(*en user*)

лице или група, която взаимодейства със или получава полза от *услуга* (3.2.15) или услуги

ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: Примерите за потребители включват отделно лице или общност от хора. *Клиентът* (3.2.3) също може да бъде потребител.

### 3.2.29

#### **стойност**

(*en value*)

важност, полза или ползност

ПРИМЕР: Парична стойност, постигане на резултати от услугата, постигане на *целите* (3.1.13) по *управление на услуги* (3.2.22), запазване на клиенти, отстраняване на ограничения.

ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: Създаването на стойност от *услуги* (3.2.15) включва реализиране на ползи на оптимално ниво на ресурсите при *управление на риска* (3.1.20). *Активът* (3.2.1) или *услугата* (3.2.15) са примери за нещо, на което може да бъде присвоена стойност.

## 4 Контекст на организацията

### 4.1 Разбиране на организацията и нейния контекст

Организацията трябва да определи външните и вътрешните обстоятелства, които са свързани с нейната цел и които влияят на нейната способност да постига желани(те) резултат(и) от своята СУУ.

**ЗАБЕЛЕЖКА:** Думата „обстоятелство“ в този контекст може да се отнася за фактори, които имат положително или отрицателно въздействие. Те са важни фактори за организацията с оглед нейната способност да доставя услуги с договорено качество на своите клиенти.

## 4.2 Разбиране на потребностите и очакванията на заинтересованите страни

Организацията трябва да определи:

- a) заинтересованите страни, които са свързани със СУУ и услугите;
- b) съответните изисквания на тези заинтересовани страни.

**ЗАБЕЛЕЖКА:** Изискванията на заинтересованите страни може да включват изисквания относно услугата, резултатността, изисквания на нормативните актове и договорни задължения, които се отнасят за СУУ и услугите.

## 4.3 Определяне на обхвата на системата за управление на услуги

Организацията трябва да определи границите и приложимостта на СУУ, за да установи нейния обхват.

Когато се определя обхватът, организацията трябва да вземе предвид:

- a) външните и вътрешните спорни въпроси/обстоятелства, посочени в 4.1;
- b) изискванията, посочени в 4.2;
- c) услугите, доставяни от организацията.

Определянето на обхвата на СУУ трябва да включва услугите в обхвата и наименованието на организацията, която управлява и доставя услугите.

Обхватът на СУУ трябва да бъде достъпен и поддържан като документирана информация.

**ЗАБЕЛЕЖКА 1:** ISO/IEC 20000-3 предоставя указания относно определянето на обхвата.

**ЗАБЕЛЕЖКА 2:** Определянето на обхвата на СУУ посочва включените услуги. Това може да означава всички или някои от услугите, предоставяни от организацията.

## 4.4 Система за управление на услуги

Организацията трябва да създаде, прилага поддържа и постоянно да подобрява СУУ, включително необходимите процеси и техните взаимодействия, в съответствие с изискванията на този документ.

# 5 Лидерство

## 5.1 Лидерство и ангажираност

Висшето ръководство трябва да доказва лидерство и ангажираност по отношение на СУУ, като:

- a) гарантира, че са създадени политика по управление на услуги и цели по управление и те са съвместими със стратегическата насоченост на организацията;
- b) гарантира, че е създаден план за управлението на услуги и той се прилага и поддържа с цел да се подпомогне политиката на управление на услуги и постигането на целите по управлението на услуги и изискванията относно услугите;

- c) гарантира, че са определени съответните нива на правомощия за вземане на решения, свързани със СУУ и услугите;
- d) гарантира, че е определено това, което представлява стойност за организацията и нейните клиенти;
- e) гарантира, че съществува контрол на другите страни, включени в жизнения цикъл на услугата;
- f) гарантира интегрирането на изискванията за СУУ в бизнес процесите на организацията;
- g) гарантира, че са налични ресурсите, необходими за СУУ и услугите;
- h) оповестява важността на ефикасното управление на услуги, постигането на целите по управление на услуги, доставянето на стойност и придържане към изискванията на СУУ;
- i) гарантира, че СУУ постига предвидените резултати;
- j) насочва и подпомага хората да допринасят за ефикасността на СУУ и услугите;
- k) насърчава постоянното подобряване на СУУ и услугите;
- l) подпомага други съответни роли в управлението да доказват своето лидерство според техните области на отговорност.

ЗАБЕЛЕЖКА: Позоваването на „бизнес“ в този документ може да се тълкува по-широко и се отнася за тези дейности, които са сърцевина на целите за съществуване на организацията.

## **5.2 Политика**

### **5.2.1 Създаване на политиката по управление на услуги**

Висшето ръководство трябва да създаде политика по управление на услуги, която:

- a) е подходяща за целта на организацията;
- b) осигурява рамка за поставяне на цели по управление на услуги;
- c) включва ангажимент за удовлетворяване на приложимите изисквания;
- d) включва ангажимент за постоянно подобряване на СУУ и на услугите.

### **5.2.2 Оповестяване на политиката по управление на услуги**

Политиката по управление на услуги трябва да:

- a) бъде налична като документирана информация;
- b) бъде оповестена в рамките на организацията;
- c) бъде достъпна за заинтересованите страни, ако е подходящо.

## **5.2 Роли, отговорности и правомощия в организацията**

Висшето ръководство трябва да гарантира, че са определени и оповестени в организацията отговорностите и правомощията за съответните роли, отнасящи се за СУУ и услугите.

Висшето ръководство трябва да разпредели отговорността и правомощията за:

- a) гарантиране, че СУУ съответства на изискванията на този документ;
- b) докладване на резултатността на СУУ и услугите на висшето ръководство.

## 6 Планиране

### 6.1 Действия за овладяване на рисковете и възможностите

**6.1.1** При планиране на СУУ организацията трябва да вземе под внимание обстоятелствата, посочени в 4.1, и изискванията, посочени в 4.2, и да определи рисковете и възможностите, които трябва да бъдат разгледани, за да се:

- a) гарантира, че СУУ може да постига предвидените резултати;
- b) предотвратят или намалят нежеланите ефекти;
- c) постигне постоянно подобряване на СУУ и услугите.

**6.1.2** Организацията трябва да определи и документира:

- a) рисковете, свързани с:
  - 1) организацията;
  - 2) неизпълнение на изискванията относно услугата;
  - 3) включване на други страни в жизнения цикъл на услугата;
- b) въздействието на рисковете върху клиентите и възможностите за СУУ и услугите;
- c) критериите за приемане на риска;
- d) подхода, който ще бъде предприет за управление на рисковете.

**6.1.3** Организацията трябва да планира:

- a) действия за овладяване на тези рискове и възможности и техните приоритети;
- b) как да:
  - 1) интегрира и прилага действията в процесите на СУУ;
  - 2) оценява ефикасността на тези действия.

**ЗАБЕЛЕЖКА 1:** Начините за овладяване на рисковете и възможностите може да включват: избягване на риска, поемане или увеличаване на риска с цел възползване от дадена възможност, премахване на източника на риск, изменение на вероятността или последствията от риска, смекчаване на риска посредством съгласувани действия, споделяне на риска с друга страна или приемане на риска чрез информирано решение.

**ЗАБЕЛЕЖКА 2:** ISO 31000 предоставя принципи и общи указания относно управлението на риска.

## **6.2 Цели по управление на услугите и планиране за тяхното постигане**

### **6.2.1 Поставяне на цели**

Организацията трябва да установи цели по управление на услугите за съответните функции и нива. Целите по управление на услугите трябва да :

- a) бъдат в съответствие с политиката по управление на услуги;
- b) бъдат измерими;
- c) вземат под внимание приложимите изисквания;
- d) бъдат наблюдавани;
- e) бъдат оповестявани;
- f) бъдат обновявани, както е подходящо.

Организацията трябва да съхранява документирана информация относно целите по управление на услуги.

### **6.2.2 Планиране за постигане на целите**

Когато планира как да постигне своите цели по управление на услугите, организацията трябва да определи:

- a) какво ще бъде направено;
- b) какви ресурси ще бъдат необходими;
- c) кой ще бъде отговорен;
- d) кога ще бъде завършено;
- e) как ще бъдат оценявани резултатите.

## **6.3 Планиране на системата за управление на услуги**

Организацията трябва да създаде, прилага и поддържа план за управление на услугите. При планирането трябва да се вземе предвид политиката по управление на услуги, целите по управление на услуги, рисковете и възможностите, изискванията относно услугата и изискванията, посочени в този документ.

Планът за управление на услуги трябва да включва или да съдържа позоваване на:

- a) списък с услуги;
- b) известни ограничения, които може да повлияят на СУУ и услугите;
- c) задължения, например съответни политики, стандарти, закони, изисквания на нормативните актове, и как тези задължения се прилагат към СУУ и услугите;
- d) правомощия и отговорности за СУУ и услугите;
- e) човешки, технически, информационни и финансови ресурси, необходими за функционирането на СУУ и услугите;
- f) подход, който да бъде предприет при работа с други страни, включени в жизнения цикъл на услугата;

- g) технология, използвана за поддържане на СУУ;
- h) как ще бъде измервана, одитирана, докладвана и подобрявана ефикасността на СУУ и услугите.

Други дейности по планиране трябва да поддържат съответствието с плана за управление на услуги.

## **7 Поддържане на системата за управление на услуги**

### **7.1 Ресурси**

Организацията трябва да определи и предостави човешките, техническите, информационните и финансовите ресурси, необходими за създаване, внедряване, поддържане и постоянно подобряване на СУУ и извършването на услугите с цел изпълнение на изискванията относно услугата и постигане на целите по управлението на услуги.

### **7.2 Компетентност**

Организацията трябва да:

- a) определи необходимата компетентност на лицата, които извършват работа под нейно ръководство, и която засяга резултатността и ефикасността на СУУ и услугите;
- b) гарантира, че тези лица са компетентни въз основа на съответното образование, обучение или опит;
- c) където е приложимо, да предприеме действия за придобиване на необходимата компетентност и да оценява ефикасността на предприетите действия;
- d) да съхранява подходяща документирана информация като доказателство за компетентност.

ЗАБЕЛЕЖКА: Приложимите действия може да включват например: предоставяне на обучение, наставничество или преназначаване на наетите лица; или наемане или сключване на договори с компетентни лица.

### **7.3 Осъзнаване**

Лицата, които извършват работа под управлението на организацията, трябва да са наясно с:

- a) политиката по управление на услуги;
- b) целите по управление на услуги;
- c) услугите, съответстващи на тяхната работа;
- d) своя принос към ефикасността на СУУ, включително ползите от подобрената резултатност;
- e) последствията от неспазването на изискванията за СУУ.

### **7.4 Обмен на информация**

Организацията трябва да определи начините за вътрешен и външен обмен на информация (оповестяване), подходящ за СУУ, който включва:

- a) каква информация да се обменя;
- b) кога да се обменя информация;



- c) с кого да се обмена информация;
- d) как да се обмена информация;
- e) кой ще носи отговорност за обмена на информация.

## **7.5 Документирана информация**

### **7.5.1 Общи положения**

СУУ на организацията трябва да включва:

- a) документирана информация, изисквана съгласно този документ;
- b) документирана информация, определена от организацията като необходима за ефикасността на СУУ;

ЗАБЕЛЕЖКА: Обхватът на документираната информация за СУУ може да се различава в различните организации поради:

- големината на организацията и естеството на нейните дейности, процеси, продукти и услуги;
- сложността на процесите, услугите и интерфейсите;
- компетентността на лицата.

### **7.5.2 Създаване и актуализиране на документираната информация**

При създаване и актуализиране на документираната информация организацията трябва да осигури подходящи:

- a) идентифициране и описание (например заглавие, дата, автор или номер за позоваване);
- b) формат (например език, версия на софтуера, графики) и носител (например хартиен, електронен);
- c) преглед и одобрение за пригодност и адекватност.

### **7.5.3 Управление на документираната информация**

**7.5.3.1** Документираната информация, необходима за СУУ и съгласно този документ, трябва да бъде управлявана, за да гарантира, че:

- a) тя е налична и подходяща за използване, където и когато е необходимо;
- b) тя е защитена по подходящ начин (например от загуба на поверителност, неправилна употреба или загуба на цялостност).

**7.5.3.2** При управлението на документираната информация организацията трябва да обърне внимание на следните дейности, както е приложимо:

- a) разпространение, достъп, извличане/възстановяване и използване;
- b) съхранение и запазване, включително запазване на четливостта;
- c) управление на измененията (например контрол на версията/изданието);
- d) запазване и унищожаване.

Документираната информация от външен произход, определена от организацията като необходима за планирането и функционирането на СУУ, трябва да бъде идентифицирана по подходящ начин и да бъде управлявана.

ЗАБЕЛЕЖКА: Достъпът може да предполага решение, свързано с разрешението само да се четат документирана информация или позволение и правомощие за четене и внасяна на изменения в документираната информация.

#### **7.5.4 Документирана информация на системата за управление на услуги**

Документираната информация на СУУ трябва да включва:

- a) обхват на СУУ;
- b) политика и цели по управление на услуги;
- c) план за управление на услуги;
- d) политика по управление на измененията, политика по отношение на сигурността на информацията и план(ове) за непрекъснатост на услугата;
- e) процеси на СУУ на организацията;
- f) изисквания относно услугата;
- g) каталог(каталози) с услуги;
- h) споразумение(я) за ниво на услугата (СНУ);
- i) договори с външни доставчици;
- j) споразумения с вътрешни доставчици или клиенти, действащи като доставчици;
- k) процедурите, които се изискват според този документ;
- l) записи, изисквани за представяне на доказателства за съответствие с изискванията на този документ и СУУ на организацията.

ЗАБЕЛЕЖКА: Точка 7.5.4 предоставя списък с ключови документи за СУУ. Съществуват и други конкретни изисквания в този документ относно информацията, която трябва да бъде съхранявана като документирана информация, която трябва да бъде документирана или записвана. ISO/IEC 20000-2 предоставя допълнителни указания.

#### **7.6 Знания**

Организацията трябва да определи и поддържа знанията, необходими за подпомагане функционирането на СУУ и изпълнение на услугите.

Знанията трябва да бъдат приложими, използвани и достъпни за съответните лица.

ЗАБЕЛЕЖКА: Знанията са конкретни за организацията, нейната СУУ, услуги и заинтересовани страни. Знанията се използват и споделят в подкрепа на постигането на предвидения резултат(и) и функционирането на СУУ и изпълнението на услугите.

### **8 Дейности на системата за управление на услуги**

#### **8.1 Оперативно планиране и контрол**

Организацията трябва да планира, прилага и контролира процесите, необходими за изпълнение на изискванията и да изпълнява действията, определени в точка 6 чрез:

- a) създаване на критерии за резултатност за процесите въз основа на изисквания;

- b) прилагане на контрол на процесите в съответствие със създадените критерии за резултатност;
- c) поддържане на документирана информация до степента, необходима за постигане на увереност, че процесите са изпълнени съгласно плана.

Организацията трябва да управлява планираните изменения на СУУ и да извършва преглед на последствията от нежелани изменения, като предприема действия за смекчаване на всякакви неблагоприятни въздействия, ако е необходимо (виж 8.5.1).

Организацията трябва да гарантира, че процесите, възложени на външен изпълнител, се управляват (виж 8.2.3).

## **8.2 Портфолио на услугите**

### **8.2.1 Доставка на услуга**

Организацията трябва да прилага СУУ, като осигурява координация на дейностите и ресурсите. Организацията трябва да изпълнява дейностите, изискващи се за доставка на услуги.

**ЗАБЕЛЕЖКА:** Портфолиото на услугите се използва за управление на целия жизнен цикъл на всички услуги, включително предлаганите услуги, тези, които са в процес на разработване, действащите услуги, определени в каталога с услуги, и услуги, които ще отпаднат. Управлението на портфолиото на услугите гарантира, че доставчикът на услуги има правилната комбинация от услуги. Дейностите в портфолиото на услугите в този документ включват планиране на услугите, контрол на страните, включени в жизнения цикъл на услугите, управление на каталога с услуги, управление на активите и управление на конфигурацията.

### **8.2.2 Планиране на услугите**

Трябва да бъдат определени и документирани изискванията относно услугата за съществуващи услуги, нови услуги и изменения на услуги.

Организацията трябва да определи критичността на услугите въз основа на потребностите на организацията, клиентите, потребителите и другите заинтересовани страни. Организацията трябва да определи и управлява зависимостите и дублирането на услуги.

Организацията трябва да предлага изменения, където е необходимо, за да съгласува услугите с политиката по управление на услуги, целите по управление на услуги и изискванията относно услугата, като взема предвид известните ограничения и рискове.

Организацията трябва да определи приоритети по отношение на заявките за изменение и предложенията за нови или променени услуги, за да ги съгласува с бизнес потребностите и целите по управление на услуги, като отчита наличните ресурси.

### **8.2.3 Контрол на страните, включени в жизнения цикъл на услугата**

**8.2.3.1** Организацията трябва да запазва отговорност за изискванията, посочени в този документ, и за доставянето на услугите, независимо от това коя страна е включена в изпълнението на дейностите по поддръжка на жизнения цикъл на услугата.

Организацията трябва да определи и прилага критерии за оценяване и подбор на други страни, включени в жизнения цикъл на услугата. Другите страни може да бъдат външен доставчик, вътрешен доставчик или клиент, действащ като доставчик.

Другите страни не трябва да предоставят или извършват всички услуги, компоненти на услуги или процеси от обхвата на СУУ.

Организацията трябва да определи и документира:

- a) услугите, които се предоставят или изпълняват от други страни;

- b) компонентите на услуги, които се предоставят или изпълняват от други страни;
- c) процесите или частите от процеси в СУУ на организацията, които се изпълняват от други страни.

Организацията трябва да интегрира услуги, компоненти на услуги и процеси в СУУ, които се предоставят или изпълняват от организацията или от други страни, за да изпълни изискванията относно услугата. Организацията трябва да координира дейностите с другите страни, включени в жизнения цикъл на услугата, включително планирането, проектирането, прехода, доставянето и подобряването на услугите.

**8.2.3.2** Организацията трябва да определи и прилага съответните механизми за контрол за другите страни относно:

- a) измерване и оценяване на резултатността на процеса;
- b) измерване и оценяване на ефикасността на услугите и компонентите на услуги при изпълнението на изискванията за услугата.

ЗАБЕЛЕЖКА: ISO/IEC 20000-3 предоставя указания по отношение на контрола на други страни, включени в жизнения цикъл на услугата.

#### **8.2.4 Управление на каталога с услуги**

Организацията трябва да създаде и да поддържа един или повече каталози с услуги. Каталогът(каталозите) с услуги трябва да включва(т) информация за организацията, клиентите, потребителите и другите заинтересовани страни, която описва услугите, техните предвидени резултати и зависимостите между услугите.

Организацията трябва да предостави достъп до съответни части от каталога(каталозите) с услуги на своите клиенти, потребители и другите заинтересовани страни.

#### **8.2.5 Управление на активите**

Организацията трябва да гарантира, че активите, използвани за доставяне на услуги, се управляват съгласно изискванията относно услугата и задълженията в 6.3 с).

ЗАБЕЛЕЖКА 1: ISO 55001 и ISO/IEC 19770-1 определят изисквания за подпомагане на прилагането и работата на активите и управлението на ИТ активи.

ЗАБЕЛЕЖКА 2: В допълнение, виж управление на конфигурацията, когато даден актив също е и елемент на конфигурацията (ЕК).

#### **8.2.6 Управление на конфигурацията**

Трябва да бъдат определени видовете елементи на конфигурацията (ЕК). Услугите трябва да бъдат категоризирани като ЕК.

Информацията за конфигурацията трябва да бъде записана толкова подробно, че да съответства на критичността и вида на услугите. Достъпът до информация за конфигурацията трябва да бъде контролиран. Информацията за конфигурацията, записана за всеки ЕК, трябва да включва:

- a) уникален идентификатор;
- b) вид на ЕК;
- c) описание на ЕК;
- d) взаимоотношение с други ЕК;
- e) състояние.

ЕК трябва да бъде контролиран. Измененията на ЕК трябва да бъдат проследими и подлежащи на одит, за да се поддържа цялостност на информацията за конфигурацията. Информацията за конфигурацията трябва да бъде обновявана след разгръщането на измененията на ЕК.

През планирани интервали от време организацията трябва да верифицира точността на информацията за конфигурацията. Там, където бъдат открити пропуски, организацията трябва да предприеме необходимите действия.

Информацията за конфигурацията трябва да бъде достъпна за други дейности по управлението на услуги, където е подходящо.

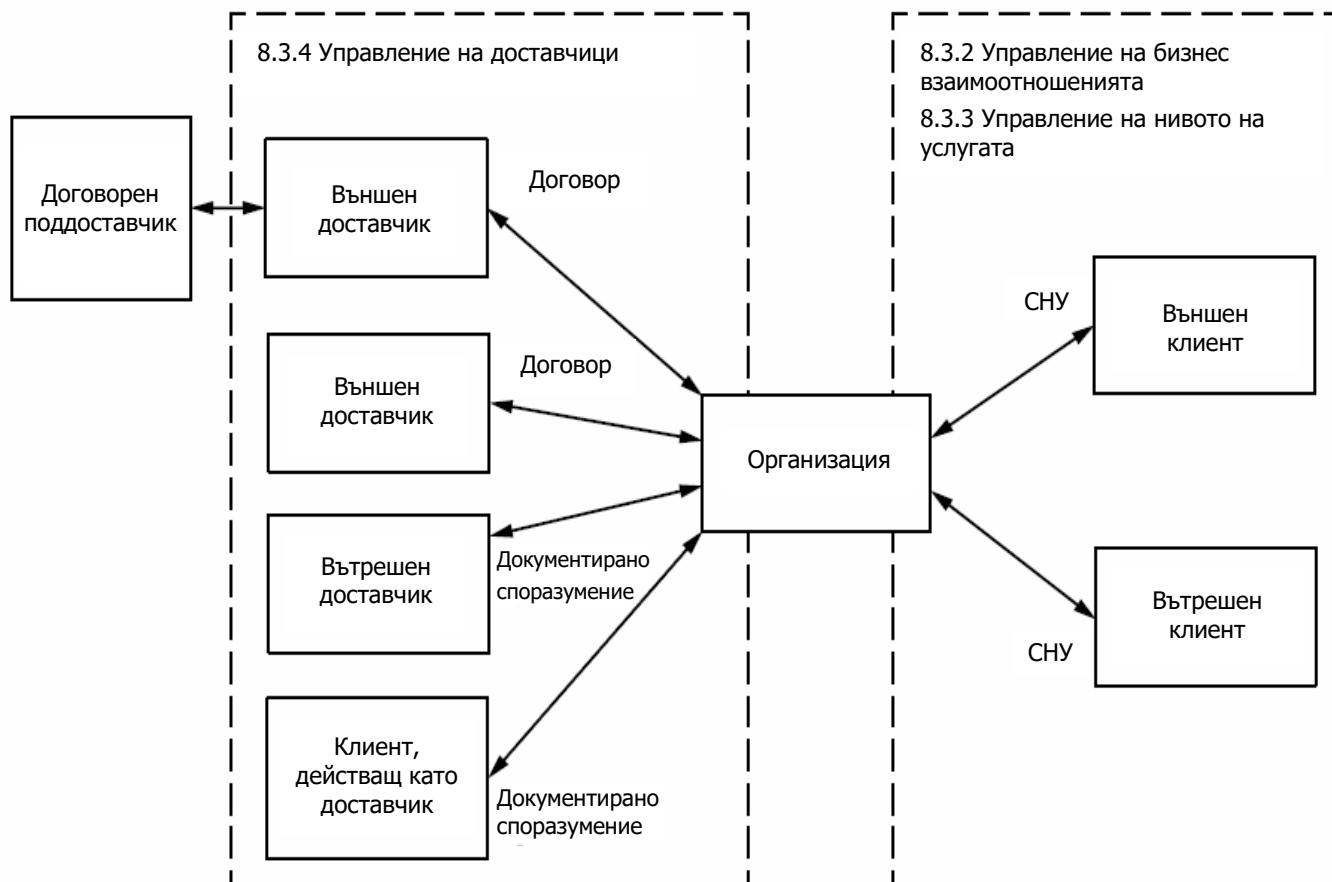
### 8.3 Взаимоотношения и споразумения

#### 8.3.1 Общи положения

Организацията може да използва доставчици, които да:

- a) предоставят или изпълняват услуги;
- b) предоставят или изпълняват компоненти на услуги;
- c) изпълняват процеси или части от процеси, които са в СУУ на организацията.

Фигура 2 илюстрира използването, споразуменията и взаимоотношенията между управлението на бизнес взаимоотношенията, управлението на нивото на услугата и управлението на доставчиците.



**Фигура 2 – Взаимоотношения и споразумения между страните, включени в жизнения цикъл на услугата**

ЗАБЕЛЕЖКА 1: ISO/IEC 20000-3 включва примери за взаимоотношенията по веригата на доставка с техните потенциална приложимост и обхват.

ЗАБЕЛЕЖКА 2: Управлението на доставчици в този документ изключва набавянето на доставчици.

### **8.3.2 Управление на бизнес взаимоотношенията**

Трябва да бъдат идентифицирани и документирани клиентите, потребителите и други заинтересовани страни от услугите. Организацията трябва да има едно или повече назначени лица, отговорни за управление на връзките с клиенти и управление на удовлетвореността на клиентите.

Организацията трябва да създаде ред за обмен на информация със своите клиенти и други заинтересовани страни. Комуникацията трябва да спомага за разбирането на развиващата се бизнес среда, в която се извършват услугите, и трябва да позволява на организацията да отговаря на нови или изменени изисквания за услугата.

През планирани интервали от време организацията трябва да преглежда тенденциите на резултатност и резултатите, свързани с услугите.

През планирани интервали от време организацията трябва да измерва удовлетвореността от услугите въз основа на представителна извадка от клиенти. Резултатите трябва да бъдат анализирани, прегледвани, за да се идентифицират възможностите за подобряване, и докладвани.

Оплакванията от услугите трябва да бъдат записвани, управлявани до приключване и докладвани. Там, където оплакването от услугата не е било разрешено по обичайните канали, трябва да бъде предоставен метод за отнасяне към по-високо ниво.

### **8.3.3 Управление на нивото на услугата**

Организацията и клиентът трябва да се споразумеят за услугите, които ще бъдат доставяни.

За всяка доставяна услуга организацията трябва да създаде едно или повече споразумения за ниво на услуга (СНУ) въз основа на документирани изисквания относно услугата. СНУ трябва да включва цели за нивото на услугата, граници на работните натоварвания и изключения.

През планирани интервали от време организацията трябва да наблюдава, преглежда и докладва за:

- a) резултатността спрямо целите за нивото на услугата;
- b) действителните и периодичните изменения в работното натоварване в сравнение с границите на работното натоварване в СНУ.

Там, където целите за нивото на услугата не са постигнати, организацията трябва да идентифицира възможности за подобряване.

ЗАБЕЛЕЖКА: Споразумението за доставяните услуги между организацията и нейните клиенти може да бъде под много форми, например документирано споразумение, протоколи от устно споразумение по време на среща, споразумение по електронната поща, или споразумение за условията/срока на услугата.

### **8.3.4 Управление на доставчиците**

#### **8.3.4.1 Управление на външните доставчици**

Организацията трябва да определи едно или повече лица, които да бъдат отговорни за управлението на взаимоотношенията, договорите и резултатността на външни доставчици.

С всеки външен доставчик организацията трябва да сключи писмен договор. Договорът трябва да включва или да се позовава на:

- a) обхвата на услугите, компонентите на услугите, процесите или частите от процеси, които ще бъдат предоставяни или изпълнявани от външния доставчик;
- b) изискванията, които трябва да се изпълняват от външния доставчик;
- c) целите за нивото на услуга или други договорни задължения;
- d) правомощията и отговорностите на организацията и външния доставчик.

Организацията трябва да оценява спазването на целите за нивото на услуга или други договорни задължения за външния доставчик спрямо СНУ с клиентите и да управлява идентифицираните рискове.

Организацията трябва да определи и управлява интерфейсите с външния доставчик.

През планирани интервали от време организацията трябва да преглежда договора по отношение на текущите изисквания относно услугата. Идентифицираните изменения в договора трябва да бъдат оценени за въздействие на изменението върху СУУ и услугите, преди изменението да бъде одобрено.

Спорове между организацията и външния доставчик трябва да бъдат записвани и управлявани до приключването им.

#### **8.3.4.2 Управление на вътрешни доставчици и клиенти, действащи като доставчици**

За всеки вътрешен доставчик или клиент, действащ като доставчик, организацията трябва да разработи, договори и да поддържа документирано споразумение, в което да се определят целите за ниво на услугата, други ангажименти, дейности и взаимодействия между страните.

През планирани интервали от време организацията трябва да наблюдава резултатността на вътрешния доставчик или клиента, действащ като доставчик. Когато целите за нивото на услуга или други договорни ангажименти не са изпълнени, организацията трябва да гарантира, че са идентифицирани възможности за подобряване.

### **8.4 Снабдяване и търсене**

#### **8.4.1 Бюджет и счетоводство за услугите**

Организацията трябва да има бюджет и счетоводство за услугите или групите услуги в съответствие със своите политики и процеси за финансово управление.

В бюджета трябва да бъдат заложи разходи за осигуряване на ефикасен финансов контрол и да се вземат решения за услугите.

През планирани интервали от време организацията трябва да наблюдава и докладва действителните разходи спрямо бюджета, да преглежда финансовите прогнози и да управлява разходите.

ЗАБЕЛЕЖКА: Много, но не всички, организации взимат такси за своите услуги. Бюджетът и счетоводството за услугите в този документ изключват таксите, за да се осигури приложимост за всички организации.

#### **8.4.2 Управление на търсенето**

През планирани интервали от време организацията трябва да :

- a) определя текущото търсене и да прогнозира бъдещото търсене на услуги;

- b) наблюдава и докладва по отношение на търсенето и потреблението на услуги.

ЗАБЕЛЕЖКА: Управлението на търсенето е отговорно за разбирането на текущото и бъдещото търсене на услуги от страна на клиентите. Управлението на капацитета работи с управление на търсенето за планиране и предоставяне на достатъчен капацитет с цел удовлетворяване на търсенето.

#### **8.4.3 Управление на капацитета**

Изискванията за капацитета на човешките, техническите, информационните и финансовите ресурси трябва да бъдат определени, документирани и поддържани, като се вземат предвид изискванията относно услугата и резултатността.

Организацията трябва да планира капацитета, за да включи:

- a) текущия и бъдещия капацитет въз основа на търсенето на услуги;
- b) очакваното въздействие върху капацитета на договорените цели за нивото на услугата, изискванията за наличност на услугата и непрекъснатост на услугата;
- c) графици и прагове за изменения на капацитета на услугата.

Организацията трябва да предостави достатъчно капацитет, за да изпълни договорените изисквания за капацитет и резултатност. Организацията трябва да наблюдава използването на капацитета, да анализира данните за капацитета и резултатността и да идентифицира възможностите за подобряване на резултатността.

### **8.5 Проектиране, изграждане и преход към услуга**

#### **8.5.1 Управление на измененията**

##### **8.5.1.1 Политика по управление на измененията**

Трябва да бъде създадена и документирана политиката по управление на измененията, която да определя:

- a) компонентите на услуга и други елементи, които са под контрола на управлението на измененията;
- b) категориите на измененията, включително изменения при извънредни ситуации, и как те ще бъдат управлявани;
- c) критериите за определяне на измененията с потенциал да имат голямо въздействие върху клиентите или услугите.

##### **8.5.1.2 Инициране на управление на измененията**

Заявките за изменение, включително предложенията за добавяне, отпадане или прехвърляне на услуги, трябва да бъдат записвани и категоризирани.

Организацията трябва да използва проектиране и преход към услуга в 8.5.2 за:

- a) нови услуги с потенциал да имат голямо въздействие върху клиентите или други услуги, както е определено в политиката по управление на измененията;
- b) изменения на услуги с потенциал да имат голямо въздействие върху клиентите или други услуги, както е определено в политиката по управление на измененията;
- c) категории изменения, които ще бъдат управлявани чрез проектиране и преход към услуга съгласно политиката по управление на измененията;



- d) отпадане на услуга;
- e) преход на съществуваща услуга от организацията към клиент или друга страна;
- f) преход на съществуваща услуга от клиент или друга страна към организацията.

Оценяването, одобряването, определянето на графици и преглеждането на нови или изменени услуги в обхвата на 8.5.2 трябва да бъдат управлявани посредством дейностите за управление на измененията в 8.5.1.3.

Заявките за изменение, които не са били управлявани според 8.5.2, трябва да бъдат управлявани посредством дейностите за управление на измененията в 8.5.1.3.

### **8.5.1.3 Дейности за управление на измененията**

Организацията и заинтересованите страни трябва да вземат решения относно одобряването и подреждането по приоритет на заявките за изменение. При вземането на решения трябва да се вземат предвид рисковете, ползите за бизнеса, осъществимостта и финансовото въздействие. Трябва да се отчита и потенциалното въздействие на измененията върху:

- a) съществуващите услуги;
- b) клиентите, потребителите и другите заинтересовани страни;
- c) политиките и плановете, изисквани от този документ;
- d) капацитета, наличността на услугата, непрекъснатостта на услугата и сигурността на информацията;
- e) други заявки за изменение, версии и планове за разгръщане.

Одобрените изменения трябва да бъдат подготвени, верифицирани и, където е възможно, изпитани. Предложените дати за разгръщане и други подробности около разгръщането за одобрените изменения трябва да бъдат оповестени на заинтересованите страни.

Дейностите за обратно изпълнение или поправяне на неуспешно изменение трябва да бъдат планирани и, където е възможно, изпитани. Неуспешните изменения трябва да бъдат разследвани и да бъдат предприети съгласувани действия.

Организацията трябва да преглежда измененията за ефикасност и да предприема действията, договорени със заинтересованите страни.

През планирани интервали от време записите на заявките за изменение трябва да бъдат анализирани, за да се откриват тенденции. Резултатите и заключенията от анализа трябва да бъдат записвани и прегледани, за да бъдат идентифицирани възможности за подобряване.

## **8.5.2 Проектиране и преход към услуга**

### **8.5.2.1 Планиране на нови или изменени услуги**

При планирането трябва да се използват изискванията относно услугата за новите или изменени услуги, определени в 8.2.2, и да включва или съдържа позоваване на:

- a) правомощия и отговорности за дейностите по проектиране, изграждане и преход;
- b) дейности, които ще бъдат извършени от организацията или от други страни с графиците за тях;

- c) човешки, технически, информационни и финансови ресурси;
- d) зависимости от други услуги;
- e) необходимо изпитване за нови или изменени услуги;
- f) критерии за одобряване на услуга;
- g) предвидени резултати от доставянето на нови или изменени услуги, изразени в измерими термини;
- h) въздействие върху СУУ, други услуги, планирани изменения, клиенти, потребители и други заинтересовани страни.

За услуги, които ще отпаднат, планирането трябва допълнително да включва дата(и) за отпадане на услугите и дейностите за архивиране, унищожаване или преход на данни, документирана информация и компоненти на услуга.

За услугите, които ще бъдат прехвърлени, планирането трябва допълнително да включва дата(и) за преход на услугите и дейности за прехвърляне на данни, документирана информация, знание и компоненти на услуга.

ЕК, засегнати от нови или изменени услуги, трябва да бъдат управлявани посредством управление на конфигурацията.

#### **8.5.2.2 Проектиране**

Новите или изменени услуги трябва да бъдат проектирани и документиращи с цел изпълнение на изискванията относно услугата, определени в 8.2.2. Проектирането трябва да включва съответните елементи:

- a) правомощия и отговорности на страните, включени в доставянето на нови или изменени услуги;
- b) изисквания за изменения на човешки, технически, информационни и финансови ресурси;
- c) изисквания за подходящо образование, обучение и опит;
- d) нови или изменени СНУ, договори и други документиращи споразумения, които подпомагат услугите;
- e) изменения на СУУ, включително нови или изменени политики, планове, процеси, процедури, мерки и знания;
- f) въздействие върху други услуги;
- g) обновяване на каталога(каталозите) с услуги.

#### **8.5.2.3 Изграждане и преход**

Новите или изменени услуги трябва да бъдат изградени и изпитани, за да се верифицира, че те отговарят на изискванията за услугата, съответстват на документиращия проект и отговарят на критериите за одобряване на услугата. Ако не са спазени критериите за одобряване на услугата, организацията и заинтересованите страни трябва да вземат решение относно необходимите действия и разгръщането.

Трябва да се прилага управление на версията и разгръщането при представянето на одобрени нови или изменени услуги в реална среда.

Следвайки завършването на дейностите по приключване на прехода, организацията трябва да докладва на заинтересованите страни за постиженията спрямо предвидените резултати.

### **8.5.3 Управление на версии и разгръщане**

Организацията трябва да определи видовете версии, включително версии при извънредни ситуации, тяхната честота и как те ще бъдат управлявани.

Организацията трябва да планира разгръщането на нови или изменени услуги и компоненти на услуги в реалната среда. Планирането трябва да бъде координирано с управлението на измененията и да включва позоваване на свързаните с тях заявки за изменение, известни грешки или проблеми, които са били приключени посредством версията. Планирането трябва да включва датите на разгръщане за всяка версия, резултатите и методите за разгръщане.

Версията трябва да бъде верифицирана по отношение на документираните критерии за приемане и одобрена преди разгръщане. Ако не са спазени критериите за приемане, организацията и заинтересованите страни трябва да вземат решение относно необходимите действия и разгръщането.

Преди разгръщането на версията в реалната среда трябва да бъде взето изходното ниво на засегнатите ЕК.

Версията трябва да бъде разгръзната в реалната среда така, че да се поддържа цялостност на услугите и компонентите на услуги.

Успехът или неуспехът на версията трябва да бъде наблюдаван и анализиран. Измерванията трябва да включват инцидентите, свързани с версията в периода, следващ разгръщането на версията. Резултатите и заключенията от анализ, трябва да бъдат записвани и прегледани, за да се идентифицират възможности за подобряване.

Информацията за успех или неуспех на версията и бъдещите дати за пускане трябва да бъдат достъпни за други дейности за управление на услуги, ако е подходящо.

## **8.6 Разрешаване на спорове и удовлетвореност**

### **8.6.1 Управление на инциденти**

Инцидентите трябва да:

- a) бъдат записвани и категоризирани;
- b) бъдат подредени по приоритет, като се вземат под внимание въздействието и спешността;
- c) бъдат отнасяни към по-горно ниво, ако е необходимо;
- d) бъдат разрешавани;
- e) бъдат приключвани.

Записите за инциденти трябва да бъдат обновявани и да бъдат предприемани действия.

Организацията трябва да определи критерии за идентифициране на голям инцидент. Големите инциденти трябва да бъдат категоризирани и управлявани съгласно документирана процедура. Висшето ръководство трябва да бъде информирано за големи инциденти. Организацията трябва да разпредели отговорност за управлението на всеки голям инцидент. След като инцидентът бъде разрешен, големият инцидент трябва да бъде докладван и прегледан, за да се идентифицират възможности за подобряване.

## 8.6.2 Управление на заявки за услуга

Заявките за услуга трябва да бъдат:

- a) записвани и категоризирани;
- b) подредени по приоритет;
- c) изпълнявани;
- d) приключвани.

Записите за заявки за услуга трябва да бъдат обновявани и да бъдат предприемани действия.

Инструкциите за изпълнение на заявки за услуга трябва да бъдат достъпни за лицата, включени в изпълнението на заявки за услуга.

## 8.6.3 Управление на проблем

Организацията трябва да анализира данните и тенденциите, за инциденти за да идентифицира проблемите. Организацията трябва да извърши анализ на основните причини и да определи потенциалните действия за предотвратяване на възникването или повторната поява на инциденти.

Проблемите трябва да бъдат:

- a) записвани и категоризирани;
- b) подредени по приоритет;
- c) отнасяни до по-горно ниво, ако е необходимо;
- d) разрешавани, ако е възможно;
- e) приключвани.

Записите за проблеми трябва да бъдат обновявани и да бъдат предприемани действия. Измененията, необходими за разрешаване на проблеми, трябва да бъдат управлявани съгласно политиката по управление на измененията.

Там, където е била идентифицирана основната причина, но проблемът не е бил трайно решен, организацията трябва да определи действия за намаляване или отстраняване на въздействието на проблема върху услугите. Известните грешки трябва да бъдат записвани. Актуалната информация относно известните грешки и разрешаването на проблеми трябва да бъде достъпна за други дейности за управление на услуги, ако е подходящо.

През планирани интервали от време ефикасността на разрешаването на проблеми трябва да бъде наблюдавана, преглеждана и докладвана.

## 8.7 Осигуряване на услугата

### 8.7.1 Управление на наличността на услугата

Рисковете за наличността на услугата трябва да бъдат оценявани и документирани през планирани интервали. Организацията трябва да определи изискванията относно наличността и целите на услугата. Съгласуваните изисквания трябва отчитат съответните бизнес изисквания, изискванията относно услугата, СЛУ и рисковете.

Изискванията за наличност и целите на услугата трябва да бъдат документирани и поддържани.

Наличността на услугата трябва да бъде наблюдавана, резултатите записвани и сравнявани с целите. Непланираната неналичност трябва да бъде разследвана и да бъдат предприемани необходимите действия.

ЗАБЕЛЕЖКА: Рисковете, идентифицирани в 6.1, може да предоставят входни данни за рисковете относно наличността на услугата, непрекъснатостта на услугата и сигурността на информацията.

### **8.7.2 Управление на непрекъснатостта на услугата**

Рисковете относно непрекъснатостта на услугата трябва да бъдат оценявани и документирани през планирани интервали от време. Организацията трябва да определи изискванията за непрекъснатост на услугата. Съгласуваните изисквания трябва да отчитат съответните бизнес изисквания, изискванията относно услугата, СНУ и рисковете.

Организацията трябва да създаде, прилага и поддържа един или повече планове за непрекъснатост на услугата. Планът(овете) за непрекъснатост на услугата трябва да включват или да съдържат позоваване на:

- a) критериите и отговорностите за осигуряване на непрекъснатост на услугата;
- b) процедурите, които да бъдат приложени в случай на голяма загуба на услуга;
- c) целите за наличност на услугата, когато бъде задействан планът за непрекъснатост на услугата;
- d) изисквания за възстановяване на услугата;
- e) процедури за връщане към нормални условия на работа.

Планът/плановете за непрекъснатост на услугата и списъкът с контакти трябва да бъдат достъпни, когато е затруднен достъпът до обичайното местоположение на услугата.

През планирани интервали от време планът/плановете за непрекъснатост на услугата трябва да бъдат изпитвани спрямо изискванията за непрекъснатост на услугата. Планът/плановете за непрекъснатост на услугата трябва да бъдат повторно изпитвани след големи изменения в средата, в която се предоставя услугата. Резултатите от изпитванията трябва да бъдат записвани. След всяко изпитване трябва да бъдат провеждани прегледи, както и след задействане на плана/плановете за непрекъснатост на услугата. Там, където бъдат открити пропуски, организацията трябва да предприеме необходимите действия.

Организацията трябва да докладва за причината, въздействието и възстановяването, когато е бил задействан планът/плановете за непрекъснатост на услугата.

### **8.7.3 Управление на сигурността на информацията**

#### **8.7.3.1 Политика по сигурност на информацията**

Ръководство с подходящите правомощия трябва да одобри политиката по сигурността на информацията, съответстваща на организацията. Политиката по сигурност на информацията трябва да бъде документирана и да взема под внимание изискванията относно услугата и задълженията в 6.3 с).

Политиката по сигурност на информацията трябва да бъде достъпна, ако е подходящо. Организацията трябва да оповести важността на спазването на политиката по сигурност на информацията и нейната приложимост към СУУ и услугите на съответните лица в рамките на:

- a) организацията;
- b) клиентите и потребителите;

с) външните доставчици, вътрешните доставчици и другите заинтересовани страни.

### **8.7.3.2 Механизми за контрол на сигурността на информацията**

През планирани интервали от време трябва да бъдат оценявани и документирани рисковете за сигурността на информацията на СУУ и услугите. Механизмите за контрол на сигурността на информацията трябва да бъдат определени, прилагани и да бъдат в подкрепа на политиката по сигурност на информацията и насочени към идентифицираните рискове за сигурността на информацията. Решенията относно механизмите за контрол на сигурността на информацията трябва да бъдат документирани.

Организацията трябва да съгласува и прилага механизмите за контрол на сигурността на информацията, за да се насочи към рисковете за сигурността на информацията, свързани с външни организации.

Организацията трябва да наблюдава и преглежда ефикасността на механизмите за контрол на сигурността на информацията и да предприема необходимите действия.

### **8.7.3.3 Инциденти по отношение на сигурността на информацията**

Инцидентите по отношение на сигурността на информацията трябва да бъдат:

- а) записвани и категоризирани;
- б) подреждани по приоритет, като се взема предвид рискът за сигурността на информацията;
- в) отнасяни към по-горно ниво, ако е необходимо;
- г) разрешавани;
- д) приключвани.

Организацията трябва да анализира инцидентите по отношение на сигурността на информацията по вид, обем и въздействие върху СУУ, услугите и заинтересованите страни. Инцидентите по отношение на сигурността на информацията трябва да бъдат докладвани и преглеждани, за да бъдат идентифицирани възможностите за подобряване.

ЗАБЕЛЕЖКА: Серията стандарти ISO/IEC 27000 определя изискванията и предоставя указания в подкрепа на прилагането и функционирането на системата за управление на сигурността на информацията. ISO/IEC 27013 предоставя указания относно интегрирането на ISO/IEC 27001 и ISO/IEC 20000-1 (този документ).

## **9 Оценяване на резултатността**

### **9.1 Наблюдение, измерване, анализ и оценяване**

Организацията трябва да определи:

- а) какво трябва да бъде наблюдавано и измервано за СУУ и услугите;
- б) методите за наблюдение, измерване, анализ и оценяване, ако е приложимо, за да се осигурят валидни резултати;
- в) кога трябва да бъдат извършвани наблюденията и измерването;
- г) кога трябва да бъдат анализирани и оценявани резултатите от наблюденията и измерването.

Организацията трябва да съхранява съответната документирана информация като доказателство за резултатите.

Организацията трябва да оценява резултатността на СУУ спрямо целите за управлението на услуги и да оценява ефикасността на СУУ. Организацията трябва да оценява ефикасността на услугите спрямо изискванията относно услугата.

## 9.2 Вътрешен одит

**9.2.1** Организацията трябва да провежда вътрешни одити през планирани интервали от време, за да предостави информация за това дали СУУ:

- a) съответства на:
  - 1) собствените изисквания на организацията за нейната СУУ;
  - 2) изискванията на този документ;
- b) е ефикасно внедрена и поддържана.

**9.2.2** Организацията трябва да:

- a) планира, създаде, прилага и поддържа програма(и) за одит, включително честотата, методите, отговорностите, изискванията за планиране и докладване, които да вземат предвид:
  - 1) важността на разглеждания процес;
  - 2) измененията, засягащи организацията;
  - 3) резултатите от предишни одити;
- b) определи критериите за одит и обхвата на всеки одит;
- c) подбере одитори и да проведе одити, за да осигури обективност и безпристрастност на процеса на одит;
- d) гарантира, че резултатите от одитите се докладват на съответното ръководство;
- e) да съхранява документирана информация като доказателство за прилагането на програмата(ите) за одит и резултатите от одит.

ЗАБЕЛЕЖКА: ISO 19011 предоставя указания относно извършването на одит на системи за управление.

## 9.3 Преглед от ръководството

Висшето ръководство трябва да извършва преглед СУУ на организацията и услугите през планирани интервали от време, за да осигури тяхната непрекъсната пригодност, адекватност и ефикасност.

Прегледът от ръководството трябва да включва разглеждане на:

- a) състоянието на действията от предишни прегледи от ръководството;
- b) измененията във външните и вътрешните обстоятелства, отнасящи се за СУУ;
- c) информация за резултатността и ефикасността на СУУ, включително тенденциите при:
  - 1) несъответствия и коригиращи действия;
  - 2) резултатите от наблюдение и измерване;

- 3) резултати от одит;
- d) възможностите за постоянно подобряване;
- e) обратна информация от клиенти и други заинтересовани страни;
- f) спазване и пригодност на политиката по управление на услуги и други политики, изисквани от този документ;
- g) постигане на целите за управлението на услуги;
- h) резултатност на услугите;
- i) резултатност на други страни, включени в доставянето на услугите;
- j) текущи и прогнозни нива на човешките, техническите, информационните и финансовите ресурси, както и капацитета на човешките и техническите ресурси;
- k) резултати от оценяването на риска и ефикасността на действията, предприети за справяне с рисковете и възможностите;
- l) измененията, които може да повлияят на СУУ и услугите.

Резултатите от прегледа от ръководството трябва да включват решения, свързани с възможностите за постоянно подобряване и всяка необходимост от изменения на СУУ и услугите.

Организацията трябва да съхранява документирана информация като доказателство за резултатите от прегледите от ръководството.

## **9.4 Докладване на услуга**

Организацията трябва да определи изискванията за докладване и тяхната цел.

Докладите относно резултатността на СУУ и услугите трябва да се съставят, като се използва информацията от дейностите на СУУ и доставянето на услугите. Докладването на услуга трябва да включва тенденции.

Организацията трябва да взема решения и да предприема действия въз основа на резултатите от докладите за услугата. Съгласуваните действия трябва да бъдат оповестени на заинтересованите страни.

ЗАБЕЛЕЖКА: Необходимите доклади са посочени в съответните точки на този документ. Може да бъдат правени и допълнителни доклади.

## **10 Подобряване**

### **10.1 Несъответствие и коригиращи действия**

**10.1.1** Когато възникне несъответствие, организацията трябва да:

- a) реагира на несъответствието и, ако е приложимо, да:
  - 1) предприеме действие за контрол и да го коригира;
  - 2) се справи с последствията;



- b) оценява необходимостта от действия за отстраняване на причините за несъответствието, за да не се повтори или да не възникне на друго място, като
  - 1) извърши преглед на несъответствието;
  - 2) определи причините за несъответствието;
  - 3) определи дали съществуват подобни несъответствия или дали е възможно да възникнат;
- c) изпълни всяко необходимо действие;
- d) извърши преглед на ефикасността на всяко предприето коригиращо действие;
- e) внесе изменения в СУУ, ако е необходимо.

Коригиращите действия трябва да бъдат подходящи за последствията от установените несъответствия.

**10.1.2** Организацията трябва да съхранява документирана информация като доказателство за:

- a) същността на несъответствията и всички предприети последващи действия;
- b) резултатите от всяко коригиращо действие.

## **10.2 Постоянно подобряване**

Организацията трябва постоянно да подобрява пригодността, адекватността и ефикасността на СУУ и услугите.

Организацията трябва да определи критерии за оценяване, които да бъдат прилагани към възможностите за подобряване, когато се вземат решения за тяхното одобряване. Критериите за оценяване трябва да включват съгласуване на подобряването с целите за управлението на услуги.

Възможностите за подобряване трябва да бъдат документирани. Организацията трябва да управлява одобрените дейности за подобряване, които включват:

- a) поставяне на една или повече цели за подобряване в области като качество, стойност, способност, цена, продуктивност, използване на ресурси и намаляване на риска;
- b) гарантиране, че подобренията са подредени по приоритет, планирани и приложени;
- c) извършване на изменения, ако е необходимо;
- d) измерване на приложените подобрения спрямо поставената цел(и) и, ако целта(ите) не е постигната, предприемане на необходимите действия;
- e) докладване за направените подобрения.

**ЗАБЕЛЕЖКА:** Подобренията може да включват реактивни и проактивни действия, като коригиране, коригиращо действие, превантивно действие, усъвършенстване, иновация и реорганизация.

## БИБЛИОГРАФИЯ

- [1] ISO 9000, *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*
- [2] ISO 9001, *Quality management systems — Requirements*
- [3] ISO 19011, *Quality management systems — Guidelines for auditing management systems*
- [4] ISO 22301, *Societal security — Business continuity management systems — Requirements*
- [5] ISO 31000, *Risk management — Guidelines*
- [6] ISO 55001, *Asset management — Management systems — Requirements*
- [7] ISO Guide 73, *Risk management — Vocabulary*
- [8] ISO/IEC 19770-1, *Information technology — IT asset management — Part 1: IT asset management systems — Requirements*
- [9] ISO/IEC 19770-5, *Information technology — IT asset management — Part 5: Overview and vocabulary*
- [10] ISO/IEC 20000-2, *Information technology — Service management — Part 2: Guidance on the application of service management systems*
- [11] ISO/IEC 20000-3, *Information technology — Service management — Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1*
- [12] ISO/IEC/TR 20000-5, *Information technology — Service management — Part 5: Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1*
- [13] ISO/IEC 20000-6, *Information technology — Service management — Part 6: Requirements for bodies providing audit and certification of service management systems*
- [14] ISO/IEC 20000-10, *Information technology — Service management — Part 10: Concepts and vocabulary*
- [15] ISO/IEC/TR 20000-11, *Information technology — Service management — Part 11: Guidance on the relationship between ISO/IEC 20000-1:2011 and service management frameworks: ITIL®<sup>1</sup>*
- [16] ISO/IEC/TR 20000-12, *Information technology — Service management — Part 12: Guidance on the relationship between ISO/IEC 20000-1:2011 and service management frameworks: CMMI-SVC<sup>2</sup>*
- [17] ISO/IEC 27000, *Information technology — Security techniques — Information security management systems — Overview and vocabulary*
- [18] ISO/IEC 27001, *Information technology — Security techniques — Information security management systems — Requirements*
- [19] ISO/IEC 27013, *Information technology — Security techniques — Guidance on the integrated implementation of ISO/IEC 27001 and ISO/IEC 20000-1*

---

<sup>1</sup> ITIL е [регистрирана] търговска марка на AXELOS Limited, използвана с разрешение на AXELOS Limited. Всички права са запазени.

<sup>2</sup> CMMI-SVC е регистрирана търговска марка на CMMI Institute.