



www.itsmf.cz



Představení normy ČSN ISO/IEC 20000 Management služeb

Luděk Novák
konzultant, ANECT



© itsmf 2002-7

itSMF Czech Republic 2007

itSMF



www.itsmf.cz

Agenda



- Historie a souvislosti
- ISO/IEC 20000
 - Postavení vůči ITIL
 - Procesy pro řízení služeb
 - PDCA model pro řízení služeb
- Doporučení a výklady ISO/IEC 20000
- Srovnání ISO/IEC 20000 a ITIL
- Originální česká terminologie
- Budoucnost ISO/IEC 20000





JTC 1 / SC 7

Software and system engineering



- Subkomise, které vytváří normy související s životním cyklem software a systémů
 - ISO/IEC 12207 – Procesy v životním cyklu softwaru
 - ISO/IEC 15288 – Procesy životního cyklu systému
 - ISO/IEC 15504 – Posuzování softwarového procesu
 - ...
- Pro přebírání BS 15000 byla vybrána tato subkomise
 - Přebírání proběhlo zrychleným cyklem (2004 a 2005)
- Principy BS 15000 nejsou plně v souladu s dosud odvedenými pracemi subkomise
 - Odlišná terminologie apod.





www.itsmf.cz

ČSN ISO/IEC 20000

Informační technologie – Management služeb



- Mezinárodní norma definující požadavky a řízení služeb IT
 - Část 1: Specifikace
 - Část 2: Soubor postupů
- ISO/IEC 20000 bylo připraveno na základě BS 15000
 - Aplikovány pouze drobné úpravy/zpřesnění terminologie
 - Postaveno na základě modelu PDCA
 - Intenzivně využívána knihovna nejlepší vžité praxe ITIL
- Obě části ISO/IEC 20000 publikovány v prosinci 2005
 - První část vydána jako ČSN v říjnu 2006
 - Druhá část by měla jako ČSN vyjít v polovině roku 2007

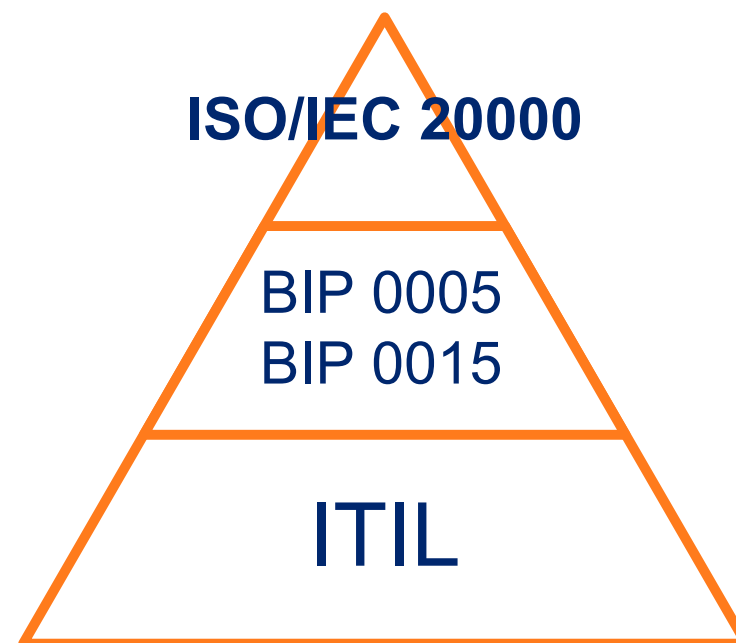




Vztah ISO/IEC 20000 a ITIL

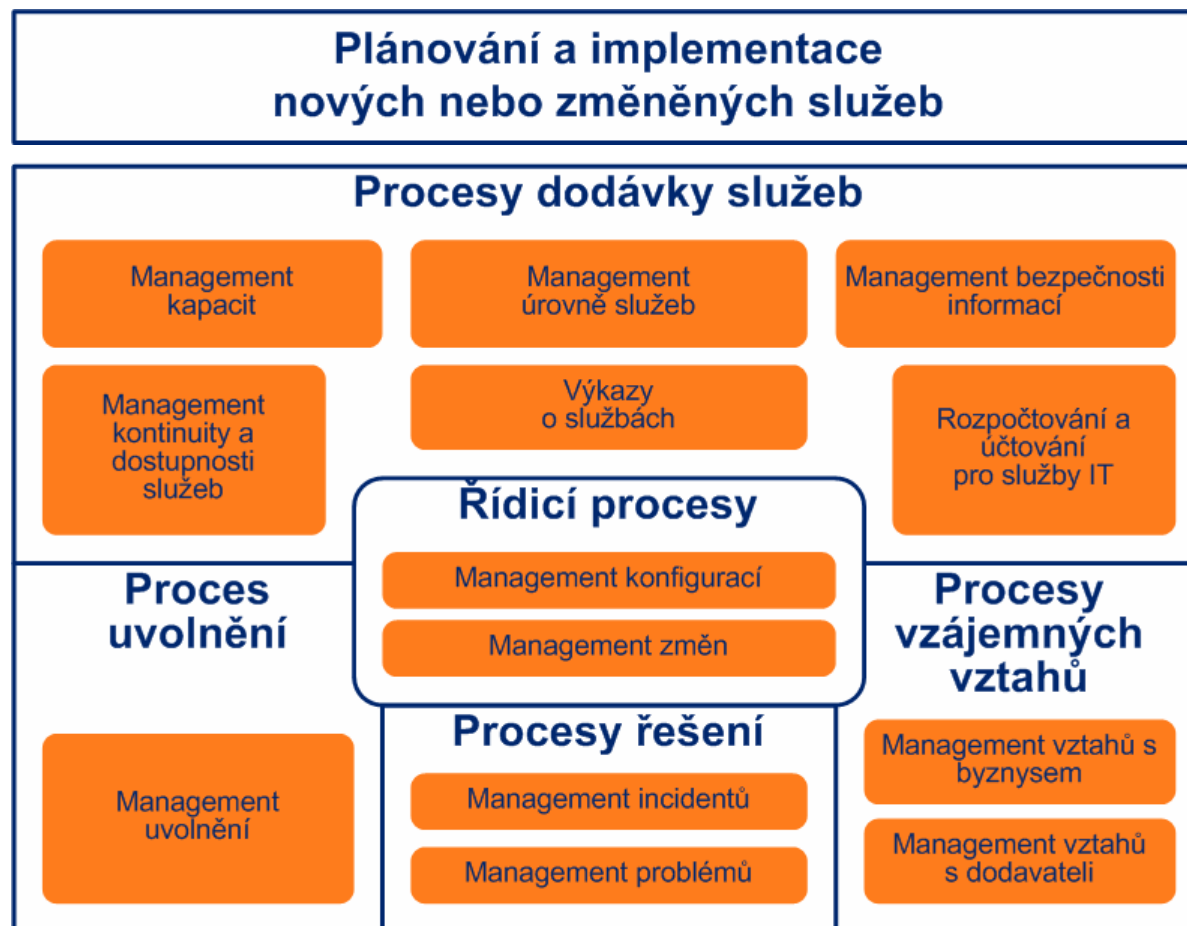


- ISO/IEC 20000 – Mezinárodní norma
 - Část 1: Specifikace (16 stran)
 - Část 2: Soubor postupů (34 stran)
- BSI – Důležité výklady a doporučení
 - BIP 0005 – A Manager's Guide to Service Management
 - BIP 0015 – IT Service Management. Self-assessment workbook (72 stran)
 - Série publikací BIP 0030 – BIP 0039
- ITIL – Podrobné vysvětlení procesů
 - Podpora služeb (~ 300 stran)
 - Dodávka služeb (~ 350 stran)
 - Bezpečnost (~ 90 stran)
 - Business perspektiva (~ 180 stran)





Procesy řízení služeb



Zdroj: ČSN ISO/IEC 20000





Procesy ISO/IEC 20000



- Procesy dodávky služeb
 - **Management úrovně služeb**
Cíl: Stanovit, odsouhlasit, zaznamenávat a řídit úrovně služeb.
 - **Výkazy o službách**
Cíl: Vytvářet dohodnuté, aktuální, spolehlivé a přesné výkazy pro kvalifikované rozhodování a efektivní komunikaci.
 - **Management kontinuity a dostupnosti služeb**
Cíl: Zajistit, že jsou vůči zákazníkům za všech okolností splněny dohodnuté závazky v oblasti kontinuity a dostupnosti služeb.
 - **Rozpočtování a účtování pro služby IT**
Cíl: Rozpočtovat a účtovat náklady poskytování služeb.
 - **Management kapacit**
Cíl: Zajistit, aby poskytovatel služeb měl po celou dobu dostatečnou kapacitu ke splnění odsouhlasených současných i budoucích požadavků odrážejících potřeby byznysu zákazníků.
 - **Management bezpečnosti informací**
Cíl: V rámci všech činností spojených se službami efektivně řídit bezpečnost informací.





Procesy ISO/IEC 20000



- Procesy řízení vztahů
 - **Management vztahů s byznysem**
Cíl: Vybudovat a udržovat dobré vztahy mezi poskytovatelem služeb a zákazníkem, založené na chápání potřeb zákazníků a hnacích sil jejich byznysu.
 - **Management vztahů s dodavateli**
Cíl: Řídit dodavatele tak, aby bylo zajištěno poskytování nepřerušovaných, kvalitních služeb.
- Procesy řešení
 - **Management incidentů**
Cíl: Co nejdříve obnovit dohodnuté služby pro byznys nebo reagovat na požadavky na službu.
 - **Management problémů**
Cíl: Minimalizovat přerušení na straně byznysu pomocí proaktivní identifikace a analýzou příčin incidentů a řízením problémů až k jejich uzavření.





Procesy ISO/IEC 20000

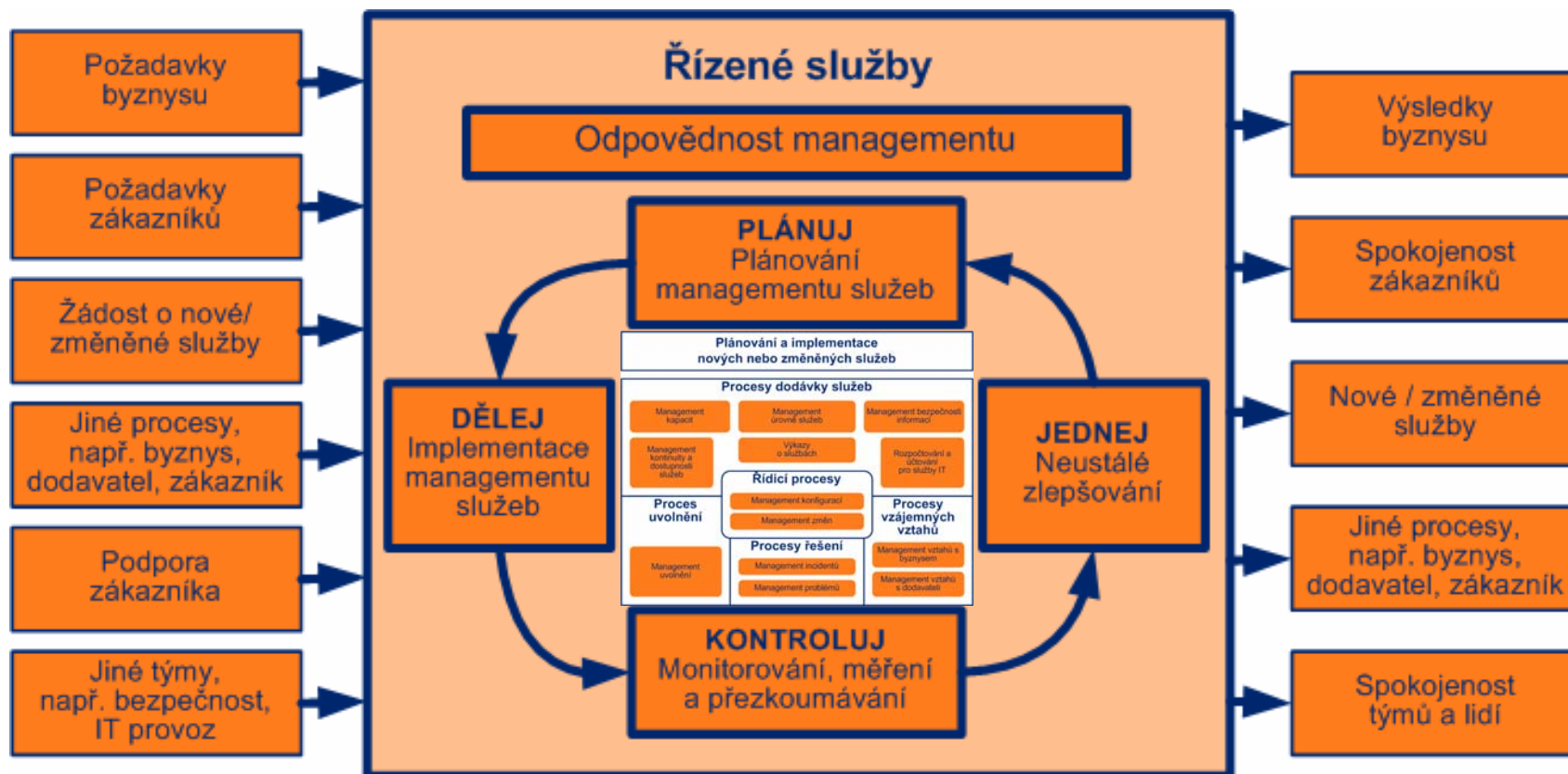


- Řídicí procesy
 - **Management konfigurací**
Cíl: Stanovovat a řídit jednotlivé prvky služeb a infrastruktury a udržovat přesné konfigurační informace.
 - **Management změn**
Cíl: Zajistit, aby všechny změny byly ohodnoceny, schváleny, implementovány a přezkoumány řízeným způsobem.
- Proces uvolnění
 - **Management uvolnění (release)**
Cíl: Dodat, distribuovat a sledovat jednu nebo více změn obsažených v jednom uvolnění do produkčního prostředí.
- Plánování a implementace nových služeb
 - **Plánování a implementace nových nebo změněných služeb**
Cíl: Zajistit, aby nové služby a změny ve službách byly proveditelné a říditelné při dohodnutých nákladech a kvalitě služeb.





PDCA model pro řízení služeb



Zdroj: ČSN ISO/IEC 20000 a Jenny Dugmore





Procesy ISO/IEC 20000



- Procesy systému řízení služeb
 - **Požadavky na systém managementu**
Cíl: Ustanovit systém managementu, včetně politik a rámce, který umožní efektivní management a implementaci všech IT služeb.
 - **Plánování managementu služeb**
Cíl: Plánovat implementaci a dodávku managementu služeb.
 - **Implementace managementu služeb a poskytování služeb**
Cíl: Implementovat cíle a plán managementu služeb.
 - **Monitorování, měření a přezkoumání**
Cíl: Monitorovat, měřit a přezkoumávat, zda je dosahováno cílů a plánu managementu služeb.
 - **Neustálé zlepšování**
Cíl: Zlepšit efektivnost a výkonnost dodávky a managementu služeb.





Knihy s výkladem ISO/IEC 20000

- BIP 0030 – Achieving ISO/IEC 20000 Management Decisions
- BIP 0031 – Achieving ISO/IEC 20000 Why People Matter
- BIP 0032 – Achieving ISO/IEC 20000 Making Metrics Work
- BIP 0033 – Achieving ISO/IEC 20000 Managing End-to-end Service
- BIP 0034 – Achieving ISO/IEC 20000 Finance for Service Managers
- BIP 0035 – Achieving ISO/IEC 20000 Enabling Change
- BIP 0036 – Achieving ISO/IEC 20000 Keeping the Service Going
- BIP 0037 – Achieving ISO/IEC 20000 Capacity Management
- BIP 0038 – Achieving ISO/IEC 20000 Integrated Service Management
- BIP 0039 – Achieving ISO/IEC 20000 The Differences Between BS 15000 and ISO/IEC 20000

Zdroj: <http://www.bsi-global.com/ICT/Service/index.xalter>





Srovnání ISO/IEC 20000 a ITIL



ISO/IEC 20000

- Spojeny procesy řízení kontinuity a dostupnosti
- Nový proces výkazy o službách
- Rozpočtování a účtování pro služby IT (poplatky volitelně)
- Nevyžaduje service desk
- Bezpečnost zařazena mezi dodávku služeb

ITIL

- Správa kontinuity služeb IT
- Správa dostupnosti
- Správa úrovní služeb
- Správa financí pro služby IT
- Service Desk je nezbytný
- Správa bezpečnosti je samostatný dokument/proces





Originální česká terminologie aneb příliš mnoho kompromisů



- Některé termíny jsou vázány na jiné normy (kvalita, bezpečnost)
 - Management – řízení ani správa nebyly ČNI přijatelné
- Některé termíny jsou hodně české
 - Podpora uživatelů – Service desk
 - Uvolnění – Release
- Některé termíny jsou hrozné
 - Byznys – business (ne podnikatelský, obchodní, obchodně provozní)
- ???
- **Je dobře, že norma vyšla dvojjazyčně !!!**





Budoucnost ISO/IEC 20000



- Již v roce 2006 odstartován projekt ISO/IEC 20000 v2
 - Harmonizace s ostatními normami ISO pro IT (SDLC)
 - Bude doplněna 3. část – Scoping, scope statement, applicability
 - Vazby na nové projekty
 - (ITIL v3, nová norma pro IT governance, ...)
 - Harmonizace s dalšími pravidly pro systémy řízení
 - Terminologie – Guide 62
 - Certifikační schéma – ISO 17021
 - Principy auditu – 19011
 - Plnohodnotné vnímání v rámci ostatních systémů řízení
 - Lze očekávat úpravu číslování
 - ISO/IEC 20001 – Specifikace
 - ISO/IEC 20002 – Soubor postupů
 - ISO/IEC 20003 – Rozsah, prohlášení o rozsahu a aplikovatelnost
 -





Závěr



- ISO/IEC 20000 není ITIL
 - ISO/IEC 20000 nemilosrdné požadavky ↔ ITIL volný výklad
 - ISO/IEC 20000 stručný popis ↔ ITIL vysvětlování důvodů
 - ISO/IEC 20000 auditori ↔ ITIL návrh a řešení
 - **ISO/IEC 20000 doplňuje ITIL**
- ISO/IEC 20000 je novou a kvalitní normou
 - Nicméně potřebuje ještě nějakou dobu do úplného vyzrání
 - **Zkušenosti ukazují, že dochází z zásadnímu zlepšení u 2. verzi**
- Děkuji za Vaši pozornost!

