

**ISO/IEC TR 20000-3: 2009**

**ISO/IEC TR 20000-4: 2010**

**ISO/IEC TR 20000-5: 2010**

**ISO/IEC NP TR 20000-10**

---

Ing. Lenka Gondová, CISA, CGEIT, CRISC



Pro Excellence s.r.o.

# Ing. Lenka Gondová, CISA, CGEIT, CRISC

- ❑ konateľ Pro Excellence s.r.o.
- ❑ Poradenstvo a audity v oblasti IT
- ❑ Analýzy a optimalizácia procesov
- ❑ Implementácie systémov podľa
  - ❑ ISO/IEC 9001,
  - ❑ ISO/IEC 20000-1,
  - ❑ ISO/IEC 27001
- ❑ SUTN, člen TK 37

# Vývoj ISO/IEC TR 20000–3 až 5 a 10

- ❑ Nové štandardy bez predchádzajúcich verzií
- ❑ Podporujú implementáciu ISO 20000-1
- ❑ S pripravovanými novými verziami ISO 20000-1 a 2 sa automaticky začnú spracovávať aj nové verzie týchto TR
  
- ❑ ISO/IEC NP TR 20000–10 Information technology -- Service management -- Part 10: Concepts and terminology je zatiaľ len v štádiu návrhu na prácu

# Účel a oblasti pôsobenia: ISO/IEC 20000-3

- ❑ **ISO/IEC TR 20000 – 3: Informačné technológie - Riadenie služieb - Časť 3: Návod na definíciu rozsahu a použiteľnosť ISO/IEC 20000-1**
- ❑ Poskytuje návod pri definícii rozsahu, použiteľnosti a prezentácii súladu pri plnení požiadaviek ISO/IEC 20000-1
- ❑ Zamýšľaný používateľ je poskytovateľ služieb, použiteľné tiež pre posudzovateľov a konzultantov
- ❑ Uvádza praktické príklady definovaných rozsahov

# Obsah a členenie ISO/IEC 20000-3

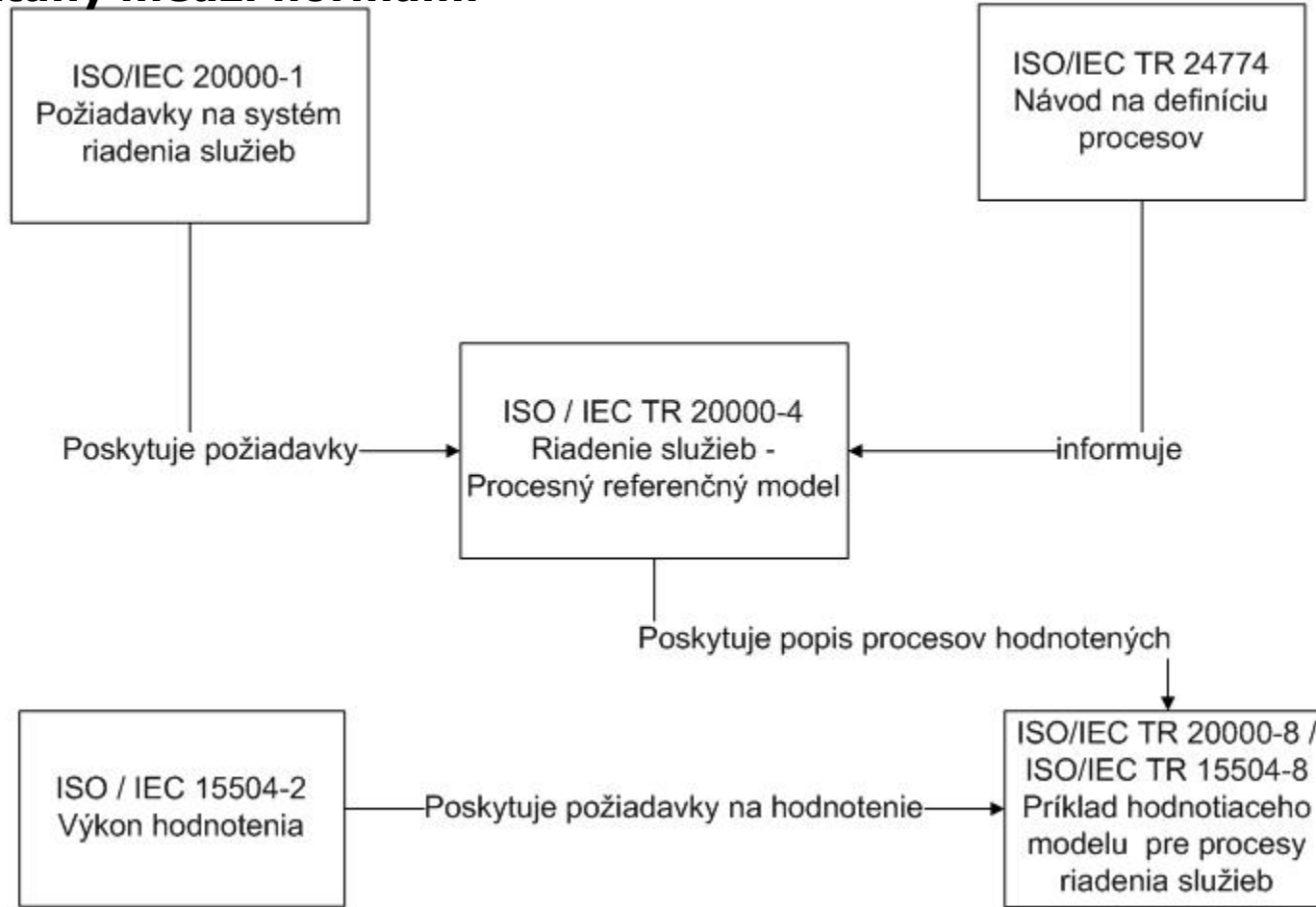
- **1 Scope**
- **2 Normative references**
- **3 Terms and definitions**
- **4 Fulfilling the requirements specified in ISO/IEC 20000-1**
- **5 Applicability of ISO/IEC 20000-1**
  - 5.1 Introduction
  - 5.2 Governance of processes operated by other parties
  - 5.3 The extent of technology used to deliver services
- **6 General principles for an SMS scope**
  - 6.1 Introduction
  - 6.2 Integrating or aligning with other management systems
  - 6.3 The scope of the SMS
  - 6.4 Service contracts between customers and the service provider
  - 6.5 Scope definition parameters
  - 6.6 Changing the scope
  - 6.7 Supply chains and SMS scope
- **Annex A (informative) Main points on applicability of ISO/IEC 20000-1, scope definition of the**
- **SMS and conformity to ISO/IEC 20000-1**
- **Annex B (informative) Examples of scope statements**
- **Bibliography**

# Účel a oblasti pôsobenia: ISO/IEC 20000-4

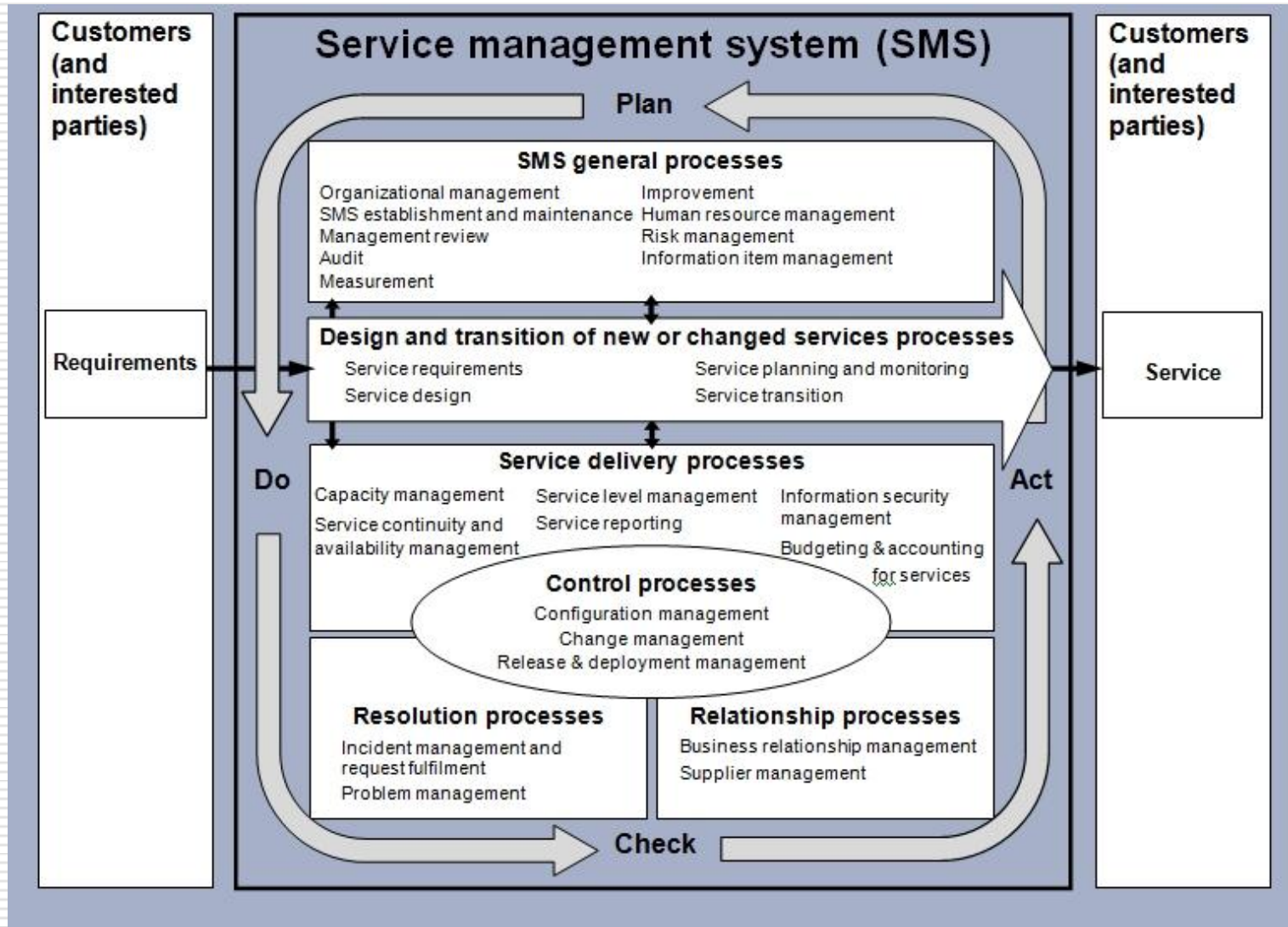
- **ISO/IEC TR 20000-4: Informačné technológie - Riadenie služieb - Časť 4: Procesný referenčný model (PRM)**
  - PRM je logickou reprezentáciou elementov procesov zahrnutých vo všeobecnom systéme riadenia špecifikovanom v ISO 20000-1
  - Každý proces v PRM má popísaný názov, kontext, výstup a účel
  - Neurčuje špecifické prostredie procesov alebo ich stupeň zrelosti
  - Nie je zamýšľané používať ho na hodnotenie procesov alebo návod na implementáciu

# Účel a oblasti pôsobenia: ISO/IEC 20000-4

## □ Vzťahy medzi normami



# Processy - ISO/IEC 20000-4





# Obsah a členenie ISO/IEC 20000-4

- 1 Scope
- 2 Normative references
- 3 Terms and definitions
- 4 Overview of the PRM
- 5 Process descriptions
  - 5.1 General
  - 5.2 Audit
  - 5.3 Budgeting and accounting for IT services
  - 5.4 Business relationship management
  - 5.5 Capacity management
  - 5.6 Change management
  - 5.7 Configuration management
  - 5.8 Human resource management
  - 5.9 Improvement
  - 5.10 Incident management and request fulfilment
  - 5.11 Information item management
  - 5.12 Information security management

# Obsah a členenie ISO/IEC 20000-4

- 5.12 Information security management
- 5.13 Management review
- 5.14 Measurement
- 5.15 Organizational management
- 5.16 Problem management
- 5.17 Release and deployment management
- 5.18 Risk management
- 5.19 Service continuity and availability management
- 5.20 Service design
- 5.21 Service level management
- 5.22 Service planning and monitoring
- 5.23 Service reporting
- 5.24 Service requirements
- 5.25 Service transition
- 5.26 SMS establishment and maintenance
- 5.27 Supplier management
- Annex A (informative) Statement of conformity to ISO/IEC 15504-2
- Bibliography

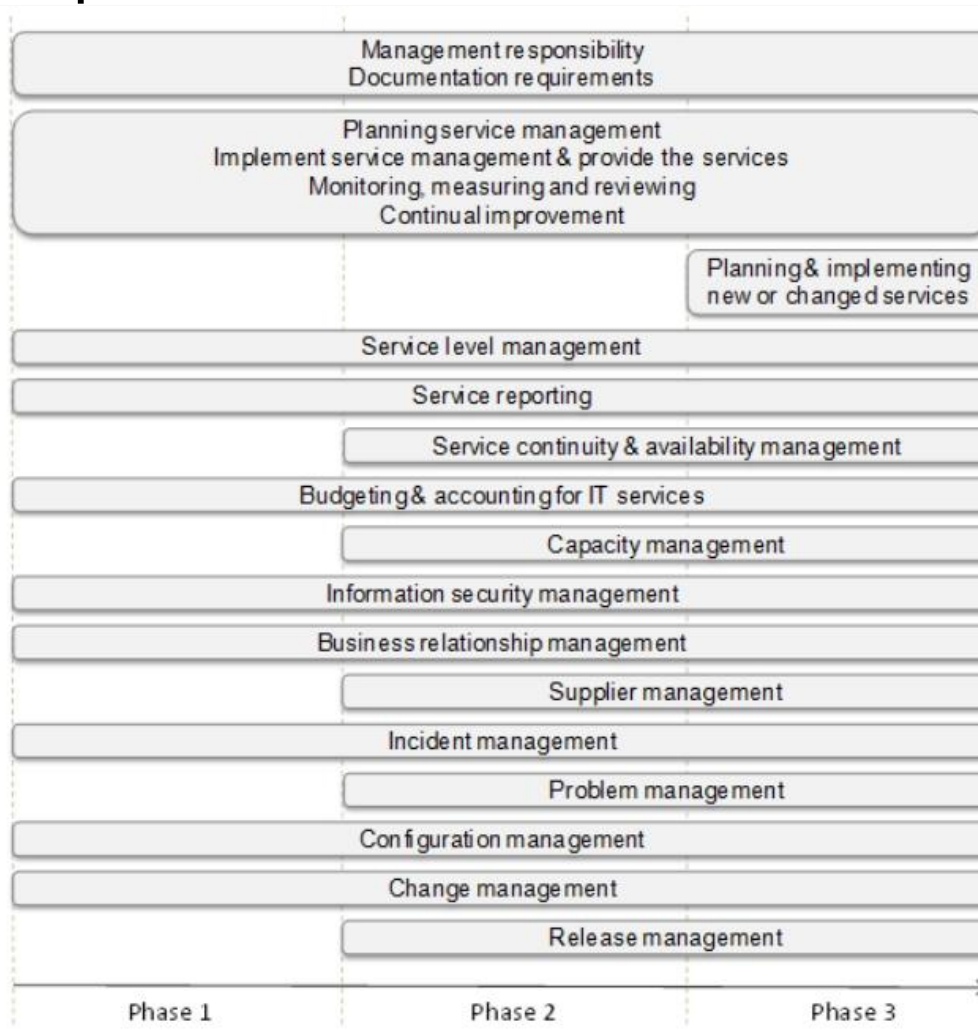
# Obsah ISO/IEC 20000-4

- Každý proces obsahuje
  - **Názov** – charakterizuje obsah
  - **Kontext** - zamýšľanej aplikácie procesu v PRM
  - **Účel** – celkový cieľ vykonávania procesu
  - **Výstup** – pozorovateľný výsledok úspešného dosiahnutia cieľa procesu. Výstupy sú merateľné, pozorovateľné a hodnotiteľné. Môžu to byť hmotné, technické alebo obchodné výsledky procesu.
  - Odkaz na **požiadavky** ISO 20000-1 – odkaz obsahuje informáciu o čísle podkapitoly, názov a požadovaný výstup.

# Účel a oblasti pôsobenia: ISO/IEC 20000-5

- ❑ **ISO/IEC TR 20000 – 5: Informačné technológie - Riadenie služieb - Časť 5: Príklad plánu implementácie ISO 20000-1**
- ❑ Poskytuje návod na implementáciu ISO/IEC 20000-1
- ❑ Zamýšľaný používateľ je poskytovateľ služieb, použiteľné tiež pre konzultantov implementácie
- ❑ Uvádza návod na vhodné poradie plánovania a implementácie zlepšení a zmien. Ponúka návod vo forme 3 fáz, avšak poskytovateľ služieb sa môže rozhodnúť pre vlastný prístup.
- ❑ Annex A poskytuje príklady hlavných aktivít pri implementácii
- ❑ Annex B poskytuje prehľad procesov v rámci 3 fáz implementácie

# ISO IEC TR 20000-5 Prehľad procesov v rámci 3 fáz implementácie



# Obsah a členenie ISO/IEC 20000-5

- Foreword
- Introduction
- 1 Scope
- 2 Normative references
- 3 Terms and definitions
- 4 Benefits of a phased approach
- 5 Approach
- 6 Overview of phases
- 7 Taxonomy of each phase
- 8 Post-implementation
- Annex A (informative) Start up and business case development
- Annex B (informative) Three phases of the implementation project
  
- Annex C (informative) Developing policies
- Annex D (informative) Document and record management
- Bibliography

# Obsah a členenie ISO/IEC 20000-5

- 5 Approach
- 5.1 Overview
- 5.2 Key considerations
- 5.3 Understanding ISO/IEC 20000-1
- 5.4 Scope and applicability
- 5.5 Changes to scope
- 5.6 Developing the business case
- 5.7 Project support and commitment
- 5.8 Gap analysis
- 5.9 Implementation governance
- 5.10 Project readiness
- 5.11 Project team

# Obsah a členenie ISO/IEC 20000-5

- ❑ 6 Overview of phases
- ❑ 7 Taxonomy of each phase
  - ❑ 7.1 Objectives of each phase
  - ❑ 7.2 Key characteristics of each phase
- ❑ 8 Post-implementation
  - ❑ 8.1 Continuing governance of the SMS and improving service
  - ❑ 8.2 Plan-Do-Check-Act
  - ❑ 8.3 Interfaces to projects for new and changed services



# Použitelnosť a odporúčania pre prax

- ❑ Rodina noriem ISO 20000 má vynikajúce výsledky v rámci hodnotenia použiteľnosti do praxe a prínosov pre poskytovateľov služieb a ich zákazníkov
- ❑ Spracované špičkovými odborníkmi, ktorí sa podieľajú na tvorbe ITIL
- ❑ TR ISO 20000-3 až 5 poskytujú výbornú pomôcku pri implementácii a pochopení požiadaviek ISO 20000-1 pri príprave na certifikáciu alebo pri internom posudzovaní a optimalizácii poskytovania IT služieb

# Ďakujem za pozornosť!

---