



I T m a k e s s e n s e

# ISO/IEC 20000 část' 1,2 - Obsah

## **Kontakt :**

Ing. Oskar Zviják

ITIL/ITSM, ISO/IEC 20000 Senior Consultant

[oskar\\_zvijak@tempest.sk](mailto:oskar_zvijak@tempest.sk)

## Services

- budovanie datacentier, IT infraštruktúry, manažment dát, IT služby, IT outsourcing

## NetSec

- komplexné bezpečnostné riešenia, návrh, implementácia a podpora ISO 27001 a ISO 9001

## INdev

- vývoj softvéru a aplikácií, špeciálny vývoj,
- Java, Oracle, C++, PHP, .NET, HTML, JavaScript, XML, Flash, MySQL, a iné
- analýza, návrh a implementácia custom riešení

## Ambit

- ITSM, ITIL v2 & v3, ISO 20000, eTOM
- manažment ICT infraštruktúry a procesov
- implementácia procesov a nástrojov HelpDesk-u a monitoringu
- komplexné riešenia, systémová integrácia a konzultácie

Obchod

Prevádzka

# Kto sme

- 18. priečka v **TREND Top 200** podľa rastu tržieb za rok 2009
- tím so 17 ročnými **skúsenosťami** v IT
- spoločnosť s kontinuálnym **rastom** nad trhom
- 250 členný tím s vysokou **odbornosťou**
- **dôveryhodný partner** pre viac ako 200 zákazníkov



- História vzniku :
  - 1986 - ITIL / ITSM
  - 1991 - itSMF, certifikácia, globálna akceptácia
  - 1995 – PD0005 Code of practice for Service Management
  - 2000 – BS15000 Specification
  - 2002 – znovu vydanie BS15000  
( Part1,2; Mng. Guide for SM; Self-assessment workbook )
  - December 2005 – ISO/IEC 20000
  - 2007 – slovenské vydanie
  - 2010 – príprava novelizácie normy



Office of Government Commerce



## **Rozdiely :**

- Názvoslovie v ISO 20000 nie je povinné
- Procesy - ISO 20000 obsahuje aj iné procesy ako ITIL  
( security, implementation, business,...)
- Zavedenie ISO nemusí prebiehať na základe ITIL

## **Zhoda :**

- ISO vychádza z ITIL ( 90 – 95% zhoda )

## **Zaujímavosť:**

- Vznik normy medzi ITIL V2 a ITIL V3

## **ISO/IEC 20000-1: 2005**

Časť 1. – Specification

- Povinná časť normy ( SHALL )

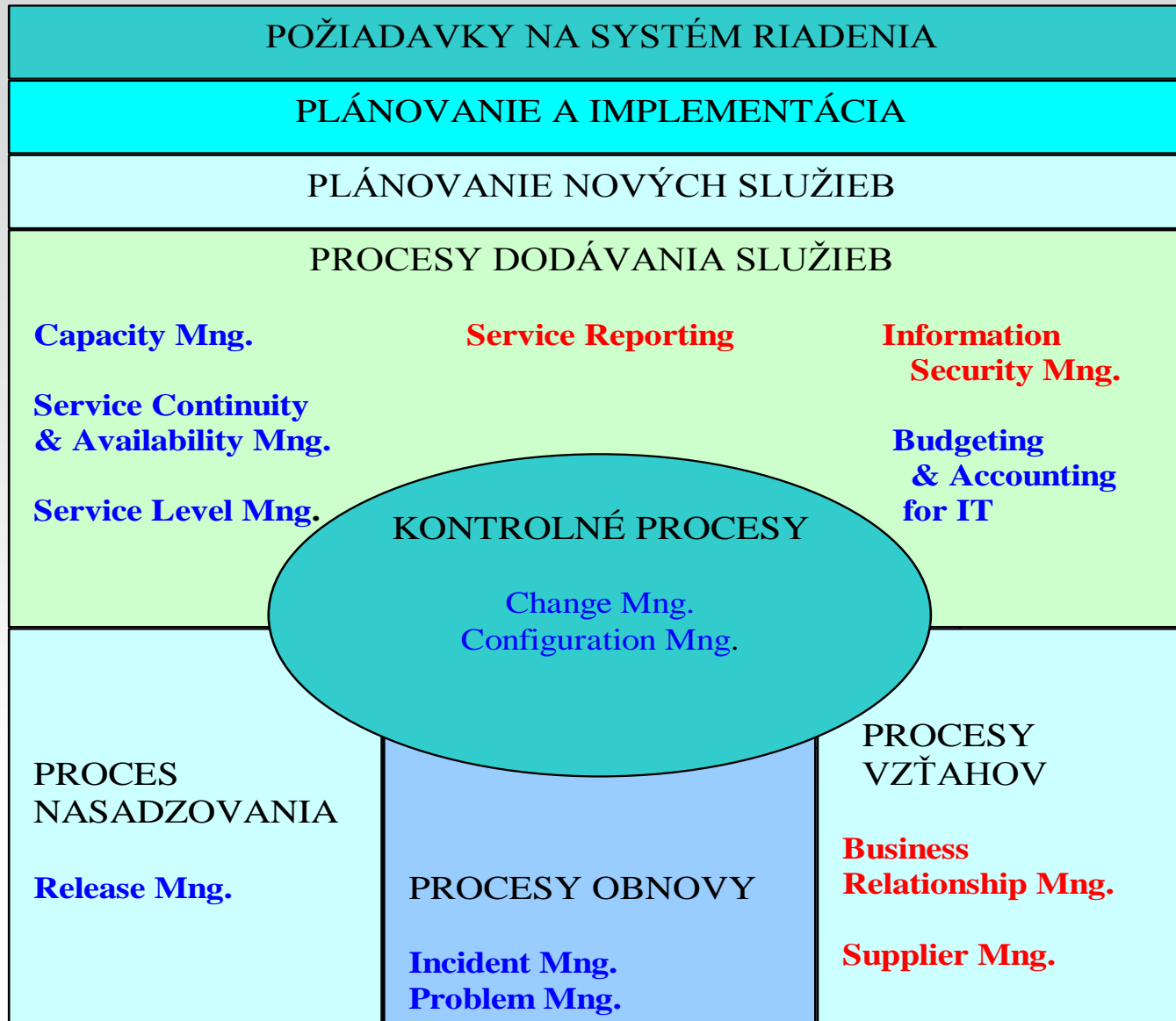
## **ISO/IEC 20000-2: 2005**

Časť 2. - Code of Practice

- Súbor odporúčaní ( SHOULD )

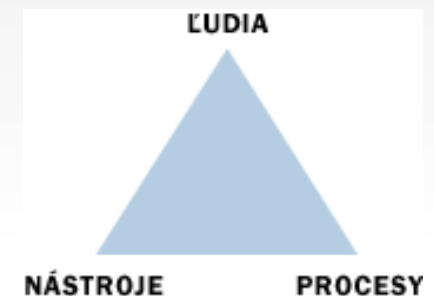


# Schéma ISO/IEC 20000



## ISO – implementácia ITSM a evidencia procesov

- Zavedenie súhrnu zjednotených procesov pre efektívne dodávanie riadených služieb a tým splnenie požiadaviek biznisu a zákazníka
- Norma definuje požiadavky na **Dodávateľa služieb**, ktorý poskytuje služby svojmu zákazníkovi v akceptovateľnej kvalite (nie top kvalita)
- Norma sa nezaoberá vyhodnocovaním nástrojov ITSM



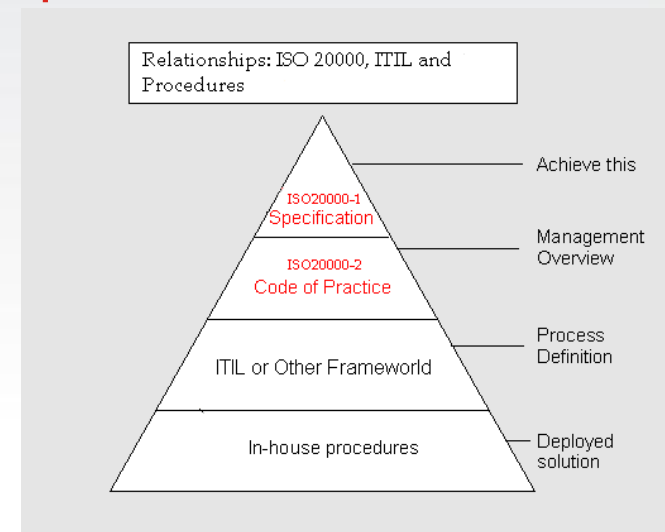


## 2.Pojmy a ich definícia

### Definícia pojmov

- service desk
- baseline
- incident
- problem
- change record
- request for change
- CMDB
- document
- record

- availability
- release
- SLA
- service provider
- CI



## 3. Požiadavky na systém riadenia

### 3.1 Zodpovednosť výkonného/ vrcholového manažmentu

- Ustanovenie koncepcie, cieľov a plánov
- Riadiť riziká organizácie aj služieb

### 3.2 Požiadavky na dokumentáciu

- Zdokumentovanie koncepcií a plánov
- Zdokumentovanie procesov a procedúr
- SLA

### 3.3 Kompetencie, osвета a školenia

- Definovanie zodpovedností a ich udržiavanie
- Kontrola a riadenie kompetencií a školení zamestnancov
- Zaistenie osvety všetkých zamestnancov



# 4.Plánovanie a implementácia

## (Planning and implementig service management)

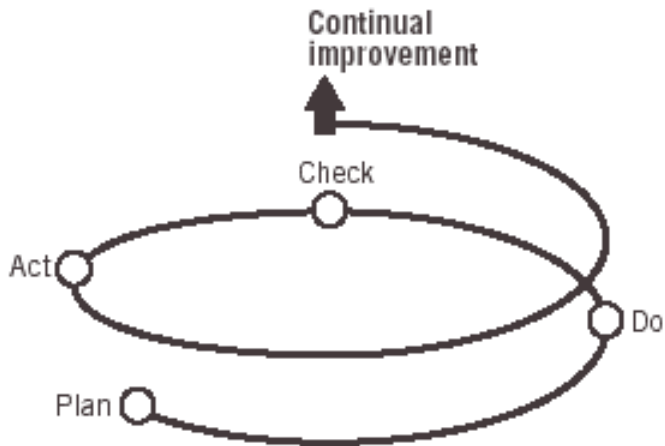
### Použitie metódy PDCA ( Demingov cyklus )

4.1 Plánovanie implementácie a dodávania riadenia služieb ( **Plan** )

4.2 Implementovanie riadenia služieb ( **Do** )

4.3 Meranie a analýza ( **Check** )

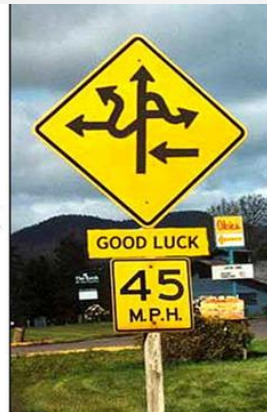
4.4 Kontinuálne zlepšovanie ( **Act** )



### 5. Plánovanie a implementácia nových alebo zmenených služieb (Planning and implementing new or changed services)

- Nové služby a zmeny služieb musia byť dodávané a riadene v odsúhlasenej výške nákladov a kvalite
- Implementácia aj uzavretie služieb musí byť plánované a odsúhlasené ( pomocou Change mng. procesu )
- Odhad nákladov a organizačných , technických a komerčných dopadov

Change  
Management



### **6.1 Riadenie úrovne služieb ( Service Level management)**

- Definovať, odsúhlasovať, zaznamenávať a riadiť úroveň služieb
- Definovať, odsúhlasovať a dokumentovať SLA
- Odsúhlasenie všetkými stranami

### **6.2 Reportovanie služieb (Service reporting)**

- Vytvárať zmysluplné reporty pre tých, ktorí sú zodpovední za rozhodnutia a pre efektívnu komunikáciu
- Zrozumiteľný popis každého reportu
- Povinný obsah

## 6. Procesy dodávania služieb

### 6.3 Manažment kontinuity a dostupnosti služieb (Continuity and Availability Management)

- Zaistiť aby všetky dohodnuté záväzky voči zákazníkovi boli splnené za každých okolností
- Identifikovanie požiadaviek ( biznis plány, SLA, odhad rizík ,...)
- Vývoj a revízia plánov ( min. ročne )

### 6.4 Rozpočtovanie a účtovníctvo pre IT služby (Budgeting and Charging)

- Rozpočtovanie a účtovanie nákladov spojených s poskytovanými službami
- Spoplatňovanie nie je povinné
- Monitorovanie nákladov voči rozpočtu



## 6. Procesy dodávania služieb

### 6.5 Manažment kapacít (Capacity Management)

- Zaisťiť kedykoľvek dostatočnú kapacitu služieb, podľa súčasných a budúcich požiadaviek a potrieb biznisu
- Vytvárať a udržiavať plán kapacít
- Adresné mapovanie potrieb



### 6.6 Manažment informačnej bezpečnosti (Information Security Management)

- ISO 17799
- Implementovať požiadavky informačnej bezpečnosti
- Riadiť riziká spojené s prístupom k službám a systémom
- Reportovanie bezpečnostných incidentov
- Plán vylepšenia služieb

## **7.1 Všeobecné**

- Popis dvoch druhov vzťahov

## **7.2 Riadenie biznis vzťahov (Business relationship management)**

- Zriadenie a udržiavanie dobrých vzťahov medzi dodávateľom služieb a zákazníkom
- Stretnutia ohľadom zmien, rozsahu, SLA, zmlúv ( min. ročne)
- Proces spracovania sťažností

## **7.3 Riadenie dodávateľov ( Supplier management)**

- Riadenie dodávateľských vzťahov – zaistenie kvalitných služieb
- Zdokumentovanie všetkých parametrov dodávateľských služieb - SLA



## 8.1 Súvislosti

- Manažment incidentov a problémov sú rozdielne procesy ale úzko spolu súvisia

## 8.2 Manažment Incidentov ( Incident Management)

- Obnoviť službu čo najskôr a odpovedať na požiadavky
- Záznam všetkých incidentov

## 8.3 Manažment problémov (Problem Management)

- Minimalizovať počet výpadkov preventívnou činnosťou
- Plán vylepšenia služieb

## 9. Kontrolné procesy

### **9.1 Konfiguračný manažment ( Configuration Management)**

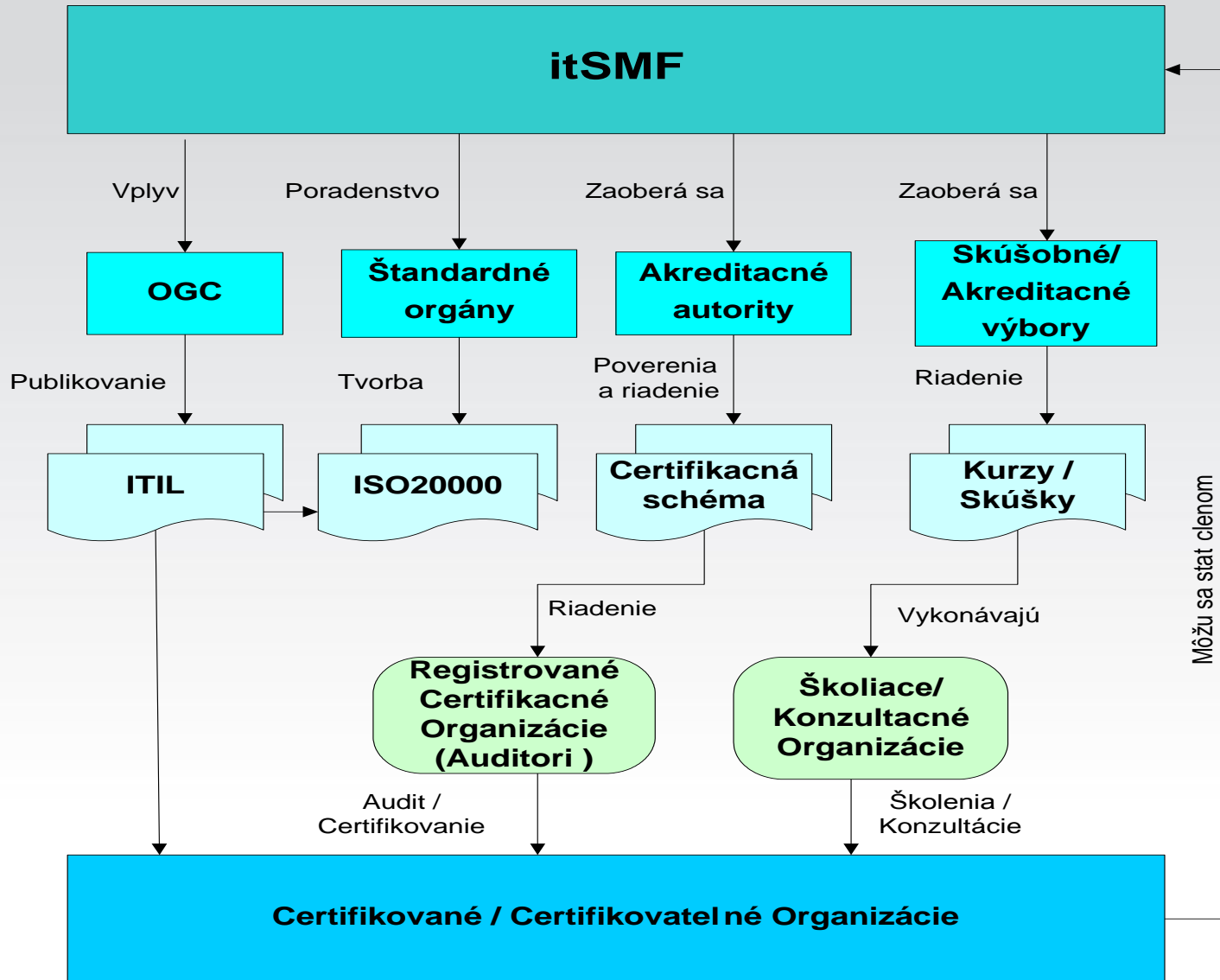
- Kontrola komponentov a infraštruktúry a udržiavanie aktuálnych konfiguračných informácií
- Určenie rozhrania na proces finančného účtovania majetku
- Kontrola SW a súvisiacej dokumentácie

### **9.2 Manažment zmien ( Change management)**

- Odhad , odsúhlasenie, implementácia a revízia všetkých zmien kontrolovaným spôsobom
- Záznam všetkých RFC, odhad ich rizík a dopadov
- Vytváranie časových plánov implementácie
- Plán vylepšení služieb



# CERTIFIKAČNÁ SCHÉMA



- ISO 20000 je určená pre organizácie poskytujúce činnosti riadenia služieb, buď externé alebo interné
- Nástroje riadenia služieb nie je možné certifikovať
- Certifikácia nie je vhodná pre organizácie poskytujúce poradenstvo v oblasti “Best practice”
  - Úloha konzultačných organizácií je poskytovať poradenstvo pre prípravu nezávislého auditu

## Registrované certifikačné orgány ( RCB )

- itSMF poveruje a odsúhlasuje RCB
- Neposkytujú konzultácie
- Ich auditori získali špeciálne školenie

## Aspekty

- Schopnosť byť spôsobilý certifikácie
- Určenie rozsahu auditu a certifikácie

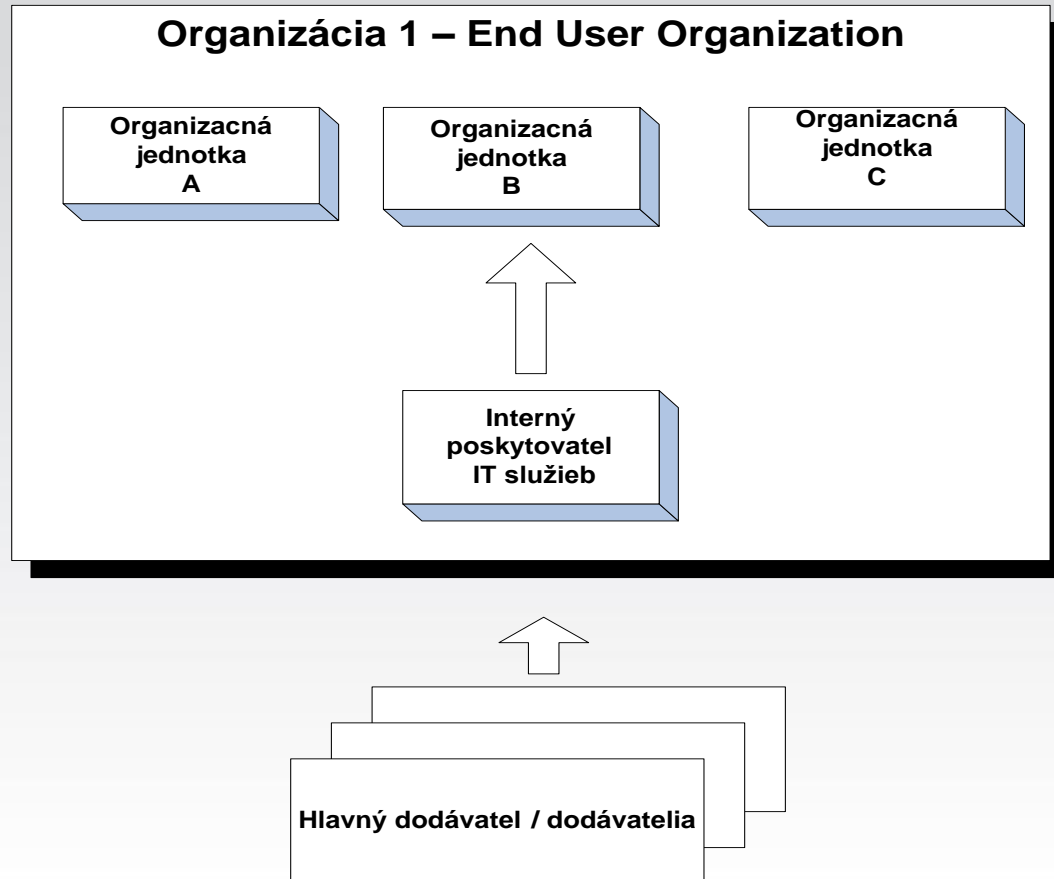
Získanie certifikátu, spôsobilosť, rozsah

## **Schopnosť preukázať že spoločnosť má manažment riadenia všetkých procesov definovaných v ISO 20000**

- Znalosti o vstupoch a ich riadenie
- Znalosti o výstupoch ich použitie a interpretácia
- Definícia metrík a ich meranie
- Preukázanie cieľenej evidencie zodpovednosti pre funkcionality procesov
- Definícia, meranie a revidovanie vylepšení procesov

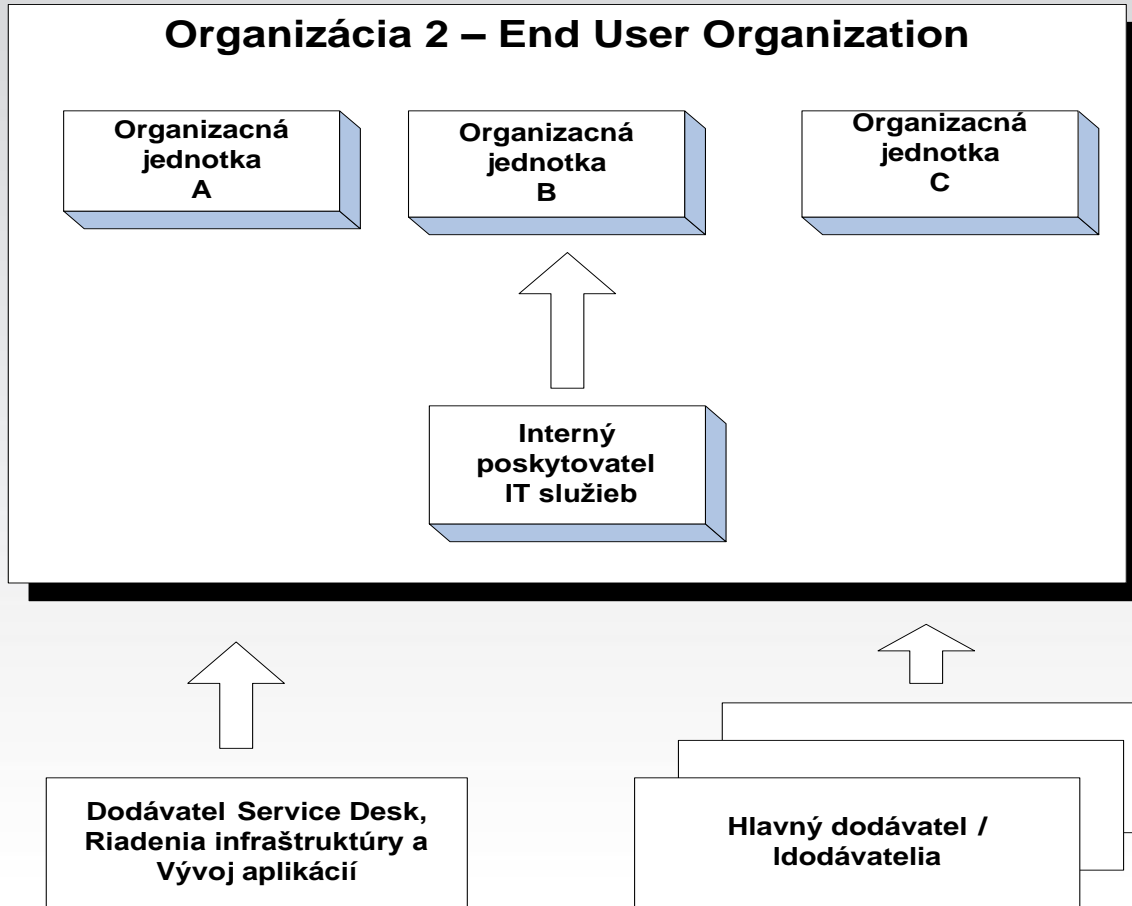
## Rozsah certifikácie – oblasti

- Geografický aspekt ( úrad, región, krajina, globálne, ...)
- Organizačný aspekt ( útvar, skupina útvarov, všetky útvary, ...)
- Aspekt služieb ( služba, skupina služieb, všetky služby, ...)



Rozsah: “ Systém riadenia IT služieb, ktorý podporuje zaistenie všetkých vnútorných služieb v rámci technických a organizačných hraníc Organizácie 1“





Cerifikácia je možná iba v prípade ak celý manažment riadenia všetkých procesov zostáva v Organizácii 2

obchodné záležitosti: [obchod@tempest.sk](mailto:obchod@tempest.sk)  
informácie a otázky: [info@tempest.sk](mailto:info@tempest.sk)

Tel.: +421 2 502 67 111  
Fax: +421 2 502 67 100

[www.tempest.eu](http://www.tempest.eu)

TEMPEST, a.s.  
GBC IV  
Galvaniho 17/B  
821 04 Bratislava  
Slovenská republika

Ďakujem za pozornosť

Vaše otázky