

SVENSK STANDARD

SS-ISO/IEC 20000-1:2011



Fastställt/Approved: 2011-09-22

Publicerad/Published: 2011-10-27

Utgåva/Edition: 2

Språk/Language: svenska/Swedish; engelska/English

ICS: 03.080.99; 04.060; 35.020

Informationsteknik – Ledningssystem för tjänster – Del 1: Krav (ISO/IEC 20000-1:2011, IDT)

Information technology – Service management – Part 1: Service management system requirements (ISO/IEC 20000-1:2011, IDT)

This preview is downloaded from www.sis.se. Buy the entire standard via <https://www.sis.se/std-81702>

Standarder får världen att fungera

SIS (Swedish Standards Institute) är en fristående ideell förening med medlemmar från både privat och offentlig sektor. Vi är en del av det europeiska och globala nätverk som utarbetar internationella standarder. Standarder är dokumenterad kunskap utvecklad av framstående aktörer inom industri, näringsliv och samhälle och befrämjar handel över gränser, bidrar till att processer och produkter blir säkrare samt effektiviserar din verksamhet.

Delta och påverka

Som medlem i SIS har du möjlighet att påverka framtida standarder inom ditt område på nationell, europeisk och global nivå. Du får samtidigt tillgång till tidig information om utvecklingen inom din bransch.

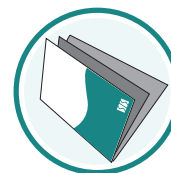
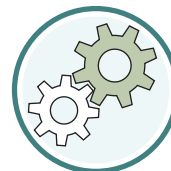
Ta del av det färdiga arbetet

Vi erbjuder våra kunder allt som rör standarder och deras tillämpning. Hos oss kan du köpa alla publikationer du behöver – allt från enskilda standarder, tekniska rapporter och standardpaket till handböcker och onlinetjänster. Genom vår webbtjänst e-nav får du tillgång till ett lättnavigerat bibliotek där alla standarder som är aktuella för ditt företag finns tillgängliga. Standarder och handböcker är källor till kunskap. Vi säljer dem.

Utveckla din kompetens och lyckas bättre i ditt arbete

Hos SIS kan du gå öppna eller företagsinterna utbildningar kring innehåll och tillämpning av standarder. Genom vår närhet till den internationella utvecklingen och ISO får du rätt kunskap i rätt tid, direkt från källan. Med vår kunskap om standarders möjligheter hjälper vi våra kunder att skapa verklig nytta och lönsamhet i sina verksamheter.

Vill du veta mer om SIS eller hur standarder kan effektivisera din verksamhet är du välkommen in på www.sis.se eller ta kontakt med oss på tel 08-555 523 00.



Standards make the world go round

SIS (Swedish Standards Institute) is an independent non-profit organisation with members from both the private and public sectors. We are part of the European and global network that draws up international standards. Standards consist of documented knowledge developed by prominent actors within the industry, business world and society. They promote cross-border trade, they help to make processes and products safer and they streamline your organisation.

Take part and have influence

As a member of SIS you will have the possibility to participate in standardization activities on national, European and global level. The membership in SIS will give you the opportunity to influence future standards and gain access to early stage information about developments within your field.

Get to know the finished work

We offer our customers everything in connection with standards and their application. You can purchase all the publications you need from us - everything from individual standards, technical reports and standard packages through to manuals and online services. Our web service e-nav gives you access to an easy-to-navigate library where all standards that are relevant to your company are available. Standards and manuals are sources of knowledge. We sell them.

Increase understanding and improve perception

With SIS you can undergo either shared or in-house training in the content and application of standards. Thanks to our proximity to international development and ISO you receive the right knowledge at the right time, direct from the source. With our knowledge about the potential of standards, we assist our customers in creating tangible benefit and profitability in their organisations.

If you want to know more about SIS, or how standards can streamline your organisation, please visit www.sis.se or contact us on phone +46 (0)8-555 523 00



Den internationella standarden ISO/IEC 20000-1:2011 gäller som svensk standard. Detta dokument innehåller den officiella engelska/svenska versionen av ISO/IEC 20000-1:2011.

Denna standard ersätter SS-ISO/IEC 20000-1:2007, utgåva 1.

This standard supersedes the Swedish Standard SS-ISO/IEC 20000-1:2007, edition 1.

© Copyright/Upphovsrätten till denna produkt tillhör SIS, Swedish Standards Institute, Stockholm, Sverige. Användningen av denna produkt regleras av slutanvändarlicensen som återfinns i denna produkt, se standardens sista sidor.

© Copyright SIS, Swedish Standards Institute, Stockholm, Sweden. All rights reserved. The use of this product is governed by the end-user licence for this product. You will find the licence in the end of this document.

Upplysningar om sakinnehållet i standarden lämnas av SIS, Swedish Standards Institute, telefon 08-555 520 00. Standarder kan beställas hos SIS Förlag AB som även lämnar allmänna upplysningar om svensk och utländsk standard.

Information about the content of the standard is available from the Swedish Standards Institute (SIS), telephone +46 8 555 520 00. Standards may be ordered from SIS Förlag AB, who can also provide general information about Swedish and foreign standards.

Standarden är framtagen av kommittén för Utveckling och styrning av system och tjänster, SIS/TK 303.

Har du synpunkter på innehållet i den här standarden, vill du delta i ett kommande revideringsarbete eller vara med och ta fram andra standarder inom området? Gå in på www.sis.se - där hittar du mer information.

SS-ISO/IEC 2000-1:2011 (Sv)

Innehåll

	Sida
Förord	iv
Orientering.....	vi
1 Omfattning.....	1
1.1 Allmänt.....	1
1.2 Tillämpning	2
2 Normativa referenser	2
3 Termer och definitioner	2
4 Ledningssystem för tjänster — allmänna krav.....	7
4.1 Ledningens ansvar	7
4.1.1 Ledningens engagemang	7
4.1.2 Policy för tjänstehantering	7
4.1.3 Befogenhet, ansvar och kommunikation	8
4.1.4 Representant för ledningen	8
4.2 Styrning av processer som drivs av andra parter.....	8
4.3 Dokumentationshantering.....	9
4.3.1 Fastställa och upprätthålla dokument.....	9
4.3.2 Dokumentstyrning.....	9
4.3.3 Styrning av redovisande dokument.....	9
4.4 Resurshantering	10
4.4.1 Tillhandahålla resurser	10
4.4.2 Personal.....	10
4.5 Fastställa och förbättra ledningssystem för tjänster.....	10
4.5.1 Definiera omfattningen	10
4.5.2 Planera ledningssystemet för tjänster (Plan).....	11
4.5.3 Införa och driva ett ledningssystem för tjänster (Do).....	11
4.5.4 Övervaka och granska ledningssystemet för tjänster (Check).....	11
4.5.5 Upprätthålla och förbättra ledningssystemet för tjänster (Act)	13
5 Utformning och överföring av nya eller ändrade tjänster	13
5.1 Allmänt.....	13
5.2 Planera nya eller ändrade tjänster	14
5.3 Utformning och utveckling av nya eller ändrade tjänster	14
5.4 Överföring av nya eller ändrade tjänster	15
6 Tjänsteleveransprocesser	15
6.1 Hantering av tjänstenivå	15
6.2 Tjänsterapportering	16
6.3 Hantering av tjänstekontinuitet och tillgänglighet	16
6.3.1 Krav på kontinuitet och tillgänglighet i tjänster	16
6.3.2 Planer för tjänstekontinuitet och tillgänglighet.....	16
6.3.3 Övervakning och test av tjänstekontinuitet och tillgänglighet.....	17
6.4 Budgetering och redovisning för tjänster	17
6.5 Kapacitetshantering.....	18
6.6 Informationssäkerhetshantering	18
6.6.1 Informationssäkerhetspolicy	18
6.6.2 Informationssäkerhetskontroller	19
6.6.3 Ändringar och incidenter kopplade till informationssäkerhet.....	19
7 Relationsprocesser	19
7.1 Hantering av verksamhetsrelationer.....	19
7.2 Leverantörshantering.....	20

8	Åtgärdsprocesser	21
8.1	Hantering av incidenter och tjänsteförfrågningar	21
8.2	Problemhantering	22
9	Styrprocesser	22
9.1	Konfigurationshantering	22
9.2	Ändringshantering	23
9.3	Release- och driftsättningshantering	24
	Litteraturlista	26

Figurer

Figur 1	— PDCA-metoden tillämpad på tjänstehantering	vii
Figur 2	— Ledningssystem för tjänster	2
Figur 3	— Exempel på relationer i en leveranskedja	20

SS-ISO/IEC 20000-1:2011 (Sv)

Förord

ISO (International Organization for Standardization) och IEC (International Electrotechnical Commission) utgör det specialiserade systemet för internationell standardisering. Nationella standardiseringsorgan som är medlemmar i ISO eller IEC deltar i utvecklingen av internationella standarder via tekniska kommittéer inrättade av respektive organisation, för att hantera specifika tekniska områden. ISO:s och IEC:s tekniska kommittéer samarbetar på områden där det finns ömsesidigt intresse. Andra internationella organisationer, statliga och icke-statliga, som är associerade med ISO och IEC, deltar också i arbetet. På området informationsteknik har ISO och IEC inrättat en gemensam teknisk kommitté, ISO/IEC JTC 1.

Internationella standarder utformas i enlighet med de regler som anges i ISO/IEC-direktiven, del 2.

Huvuduppgiften för den gemensamma tekniska kommittén är att förbereda internationella standarder. Förslag till internationella standarder som antagits av den gemensamma tekniska kommittén skickas till de nationella instanserna för omröstning. För publicering som internationell standard krävs godkännande av minst 75 procent av de nationella instanserna som röstar.

Observera att vissa delar av detta dokument kan omfattas av patenträttigheter. ISO och IEC ska inte hållas ansvariga för identifiering av några sådana patenträttigheter.

ISO/IEC 20000-1 utarbetades av Joint Technical Committee ISO/IEC JTC 1, *Information technology, Subcommittee SC 7, Software and systems engineering*. Denna andra utgåva ersätter och upphäver den första utgåvan (ISO/IEC 20000-1:2005), som har reviderats tekniskt. De största skillnaderna är följande:

- en närmare harmonisering till ISO 9001;
- en närmare harmonisering till ISO/IEC 27001;
- ändring av terminologin för att återge internationellt bruk;
- tillägg av många fler definitioner, uppdatering av vissa definitioner och borttagande av två definitioner;
- införande av termen "Ledningssystem för tjänster (SMS)";
- sammanfogning av avsnitten 3 och 4 i ISO/IEC 20000-1:2005 för att alla krav på ledningssystemet ska finnas i samma avsnitt;
- förtydligande av kraven på styrning av processer som drivs av andra parter;
- förtydligande av kraven på att definiera omfattningen av ledningssystemet för tjänster;
- förtydligande att PDCA-metoden är tillämplig på ledningssystemet för tjänster inklusive processerna för tjänstehantering, liksom på själva tjänsterna och
- införande av nya krav på utformning och överföring av nya eller ändrade tjänster.

ISO/IEC 20000 består av följande delar, under den allmänna titeln *Informationsteknik — Ledningssystem för tjänster*:

- Del 1: Krav
- Del 2: Vägledning¹
- Del 3: Vägledning för definition av omfattning och för tillämpning av ISO/IEC 20000-1 [Teknisk rapport]
- Del 4: Referensmodell för processer [Teknisk rapport]
- Del 5: Exempel på plan för införande av ISO/IEC 20000-1 [Teknisk rapport]

En framtida del 8 kommer att handla om en modell för granskning av tjänstehantering.

¹ Kommer att publiceras. (Teknisk revidering av ISO/IEC 20000-2:2005.)

SS-ISO/IEC 20000-1:2011 (Sv)

Orientering

Kraven i den här delen av ISO/IEC 20000 omfattar utformning, överföring, leverans och förbättring av tjänster som uppfyller tjänstekraven och skapar värde för både kunden och tjänsteleverantören. Den här delen av ISO/IEC 20000 kräver ett förhållningssätt baserat på integrerade processer när en tjänsteleverantör planerar, fastställer, inför, driver, övervakar, granskar, upprätthåller och förbättrar ett ledningssystem för tjänster (SMS).

Koordinering och införande av ett ledningssystem för tjänster (SMS) ger kontinuerlig kontroll och möjliggör ständiga förbättringar, högre effekt och effektivitet. Driften av processerna såsom de specificeras i den här delen av ISO/IEC 20000 kräver personal som är välorganiserad och samspelt. Lämpliga verktyg kan användas för att göra processerna verksamma och effektiva.

De mest verksamma tjänsteleverantörerna tar hänsyn till hur ledningssystemet för tjänster påverkar alla delar av tjänsternas livscykel, från strategi till utformning, överföring och drift, inklusive kontinuerlig förbättring.

Den här delen av ISO/IEC 20000 kräver att den metod som är känd som "Plan-Do-Check-Act" (PDCA) tillämpas på alla delar av såväl ledningssystemet för tjänster som på själva tjänsterna. PDCA metoden och hur den används i den här delen av ISO/IEC 20000, kan kort beskrivas på följande sätt.

Plan (Planera): upprätta, dokumentera och besluta om ledningssystemet för tjänster (SMS). Ledningssystemet omfattar policyer, mål, planer och processer för att uppfylla tjänstekraven.

Do (Utföra): införa och driva ledningssystemet för tjänster för att utforma, överföra, leverera och förbättra tjänsterna.

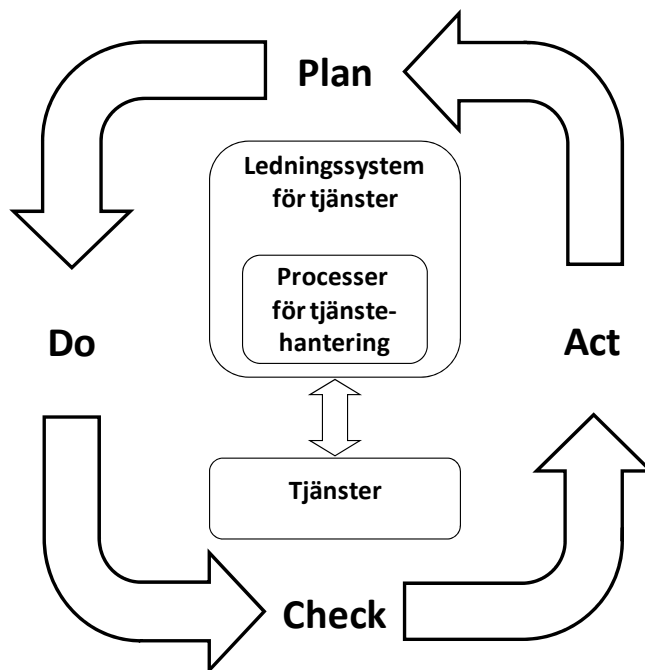
Check (Kontrollera): övervaka, mäta och granska såväl ledningssystemet för tjänster som själva tjänsterna i enlighet med policyerna, målen, planerna och tjänstekraven samt rapportera resultaten.

Act (Agera): agera för att kontinuerligt förbättra prestandan hos såväl ledningssystemet för tjänster som själva tjänsterna.

När PDCA-metoden och ett integrerat, processbaserat förhållningssätt används inom ramen för ett ledningssystem för tjänster, är följande aspekter viktigast:

- a) att förstå och uppfylla tjänstekraven så att kunden blir nöjd;
- b) att fastställa policy och mål för tjänstehantering;
- c) att utforma och leverera tjänster som bygger på ledningssystemet för tjänster som tillför värde för kunden;
- d) att övervaka, mäta och granska prestandan hos såväl ledningssystemet för tjänster som hos själva tjänsterna;
- e) att kontinuerligt förbättra såväl ledningssystemet för tjänster som själva tjänsterna utifrån objektiva mätningar.

Figur 1 visar hur PDCA-metoden kan tillämpas inom ledningssystem för tjänster, liksom på de processer för tjänstehantering som beskrivs i avsnitten 5 till 9, samt på tjänsterna. Varje del av PDCA-metoden är viktig för att införandet av ledningssystemet för tjänster ska lyckas. Den förbättringsprocess som används i den här delen av ISO/IEC 20000 bygger på PDCA-metoden.



Figur 1 — PDCA-metoden tillämpad på tjänstehantering

Den här delen av ISO/IEC 20000 gör det möjligt för en tjänsteleverantör att integrera sitt ledningssystem för tjänster med andra ledningssystem inom sin egen organisation. Att anta ett förhållningssätt som bygger på integrerade processer och PDCA-metoden, ger tjänsteleverantören möjlighet att anpassa eller helt integrera flera olika ledningssystemstandarder. Ett ledningssystem för tjänster kan till exempel integreras med ett kvalitetsledningssystem baserat på ISO 9001 eller ett ledningssystem för informationssäkerhet baserat på ISO/IEC 27001.

ISO/IEC 20000 är avsiktligt fristående från specifik vägledning. Tjänsteleverantören kan använda sig av en kombination av allmänt accepterad vägledning och sin egen erfarenhet.

De som använder en internationell standard ansvarar för att den används på rätt sätt. En Internationell Standard är inte avsedd att omfatta en tjänsteleverantörs alla erforderliga, föreskrivna och reglerade krav och avtalsenliga skyldigheter. Överensstämmelse med en Internationell Standard medför inte automatiskt en friskrivning från föreskrivna och reglerade krav.

För att hjälpa forskningen rörande standarder inom tjänstehantering, uppmuntras användare att dela med sig av sina synpunkter rörande ISO/IEC 20000-1 och sina prioriteringar rörande ändringar i resten av serien ISO/IEC 20000. Klicka på länken nedan för att delta i online-undersökningen.

<http://www.surveymonkey.com/s/20000-1>

Informationsteknik — Ledningssystem för tjänster — Del 1: Krav

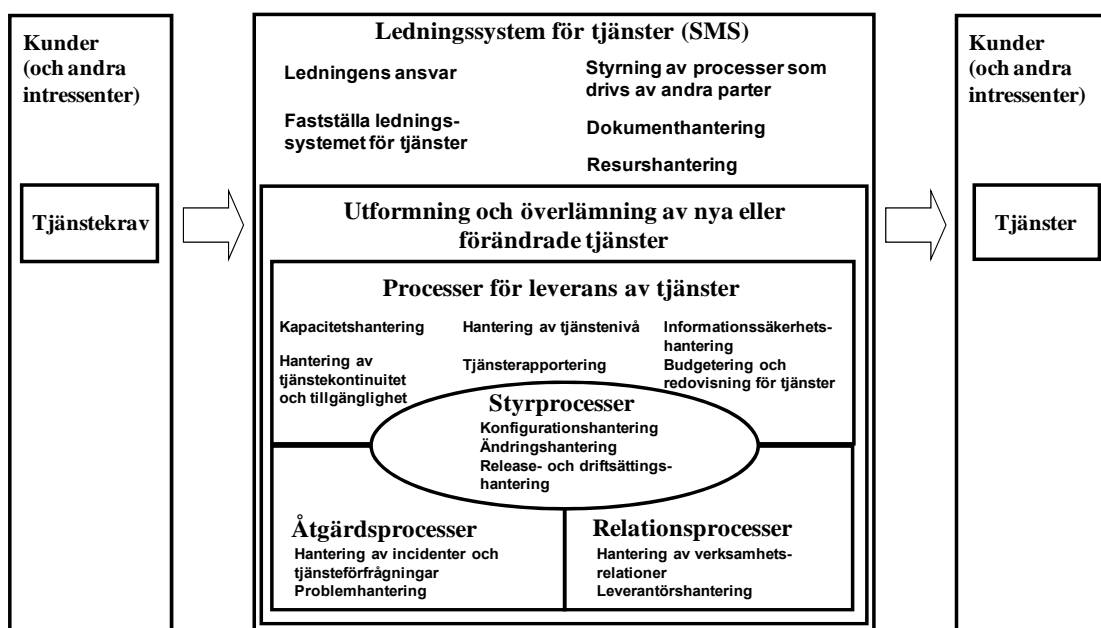
1 Omfattning

1.1 Allmänt

Den här delen av ISO/IEC 20000 är en ledningssystemstandard för tjänster (SMS). Här specificeras kraven på hur en tjänsteleverantör ska planera, fastställa, införa, driva, övervaka, granska, upprätthålla och förbättra ett ledningssystem för tjänster. Kraven omfattar utformning, överföring, leverans och förbättring av tjänster för att uppfylla tjänstekraven. Den här delen av ISO/IEC 20000 kan användas av:

- a) en organisation som behöver en garanti för att deras tjänstekrav uppfylls när de köper tjänster från en tjänsteleverantör;
- b) en organisation som kräver ett enhetligt tillvägagångssätt av alla sina tjänsteleverantörer, inklusive de som ingår i en leveranskedja;
- c) en tjänsteleverantör som har för avsikt att visa sin förmåga att utforma, överlämna, leverera och förbättra tjänster som uppfyller tjänstekrav;
- d) en tjänsteleverantör för att övervaka, mäta och granska sina processer och tjänster inom tjänstehantering;
- e) en tjänsteleverantör för att förbättra utformningen, överföringen och leveransen av tjänster genom att på ett verksamt sätt införa och driva ett ledningssystem för tjänster och
- f) en bedömare eller revisor som ska bedöma hur en tjänsteleverantörs ledningssystem för tjänster överensstämmer med kraven i den här delen av ISO/IEC 20000.

Figur 2 visar ett ledningssystem för tjänster, inklusive processerna för tjänstehantering. Processerna för tjänstehantering liksom relationerna mellan processerna kan införas på olika sätt av olika tjänsteleverantörer. Karaktären på relationen mellan en tjänsteleverantör och en kund påverkar hur processerna för tjänstehantering införs.



Figur 2 — Ledningssystem för tjänster