



جمهوری اسلامی ایران
Islamic Republic of Iran

سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۱۶۳۴۷-۱

چاپ اول

اردیبهشت ۱۳۹۲

INSO
16347-1

1st. Edition

May.2013

فناوری اطلاعات - مدیریت خدمات
قسمت ۱: الزامات سامانه‌ی مدیریت خدمات

**Information technology -
Service management -
Part 1:
Service management system requirements**

ICS : 35.020 , 35.080.99

به نام خدا

آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ تنها مرجع رسمی کشور است که وظیفه تعیین، تدوین و نشر استانداردهای ملی (رسمی) ایران را به عهده دارد.

نام موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب یکصد و پنجاه و دومین جلسه شورای عالی اداری مورخ ۹۰/۶/۲۹ به سازمان ملی استاندارد ایران تغییر و طی نامه شماره ۲۰۶/۳۵۸۳۸ مورخ ۹۰/۷/۲۴ جهت اجرا ابلاغ شده است. تدوین استاندارد در حوزه های مختلف در کمیسیون های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف کنندگان، صادرکنندگان و وارد کنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان های دولتی و غیر دولتی حاصل می شود. پیش نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی نفع و اعضای کمیسیون های فنی مربوط ارسال می شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادهای در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می شود.

پیش نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان های علاقه مند و ذی صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می کنند در کمیته ملی طرح و بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می شوند که بر اساس مفاد نوشته شده در استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می دهد به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان ملی استاندارد (ISO)^۱، کمیسیون ملی الکتروتکنیک (IEC)^۲ و سازمان ملی اندازه شناسی قانونی (OIML)^۳ است و به عنوان تنها رابط^۴ کمیسیون کدکس غذایی (CAC)^۵ در کشور فعالیت می کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی های خاص کشور، از آخرین پیشرفت های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین المللی بهره گیری می شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می تواند با رعایت موازین پیش بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری نماید. سازمان می تواند به منظور حفظ بازارهای ملی برای محصولات کشور، اجرای استاندارد کالاهای صادراتی و درجه بندی آن را اجباری نماید. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده کنندگان از خدمات سازمان ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سامانه های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست-محیطی، آزمایشگاه ها و مراکز کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد ایران این گونه سازمان ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن ها اعطا و بر عملکرد آن ها نظارت می کند. ترویج دستگاه ملی یکاها، کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است

1 - International Organization for Standardization

2 - International Electrotechnical Commission

3- International Organization of Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legale)

4 - Contact point

5 - Codex Alimentarius Commission

کمیسیون فنی تدوین استاندارد

« فناوری اطلاعات – مدیریت خدمات – قسمت ۱: الزامات سامانه‌ی مدیریت خدمات »

تجدیدنظر

سمت و/یا نمایندگی

رئیس

رئیس هیأت مدیره، شرکت فناوران اطلاعات بهاران (با مسؤولیت محدود)

عماد افشار، افسانه
(لیسانس مهندسی الکترونیک)

دبیر:

مدیرعامل، شرکت فناوران اطلاعات بهاران

داننده، آزاده
(لیسانس مهندسی کامپیوتر)

اعضا: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

مدیرعامل شرکت پدیدپرداز

آذرکار، علی
(فوق لیسانس مهندسی کامپیوتر نرم‌افزار)

کارشناس ارشد شرکت فن‌آوران اطلاعات بهاران

باقری، بی‌تا
(فوق لیسانس مهندسی صنایع)

کارشناس شرکت فن‌آوران اطلاعات بهاران

باقری، پارسا
(لیسانس مهندسی شیمی)

کارشناس شرکت مدیریت شبکه برق ایران

ذبیح زاده، احسان
(فوق لیسانس مهندسی برق قدرت)

کارشناس

فرهاد شیخ احمد، لیلا
(فوق لیسانس مهندسی کامپیوتر نرم‌افزار)

مشاور مرکز اپای دانشگاه تربیت مدرس

قسمتی، سیمین
(فوق لیسانس فناوری اطلاعات، لیسانس مهندسی الکترونیک)

کارشناس شرکت انرژی سپهر پایدار

کریمخانی، میثم
(لیسانس مهندسی صنایع)

مسؤول کمیسیون تدوین مقررات و استاندارد سازمان نظام صنفی رایانه‌ای استان تهران

لاریجانی، لیلا
(فوق لیسانس مخابرات)

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ب	آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران
ج	کمیسیون فنی تدوین استاندارد
و	پیش‌گفتار
ز	مقدمه
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۱-۱ کلیات
۲	۲-۱ کاربرد
۳	۲ مراجع الزامی
۳	۳ اصطلاحات و تعاریف
۱۱	۴ الزامات عمومی سامانه مدیریت خدمات
۱۱	۴-۱-۴ مسئولیت مدیریت
۱۱	۴-۱-۴-۱ تعهد مدیریت
۱۱	۴-۱-۴-۲ خط‌مشی مدیریت خدمات
۱۲	۴-۱-۴-۳ اختیار، مسئولیت و ارتباطات
۱۲	۴-۱-۴-۴ نماینده مدیریت
۱۲	۴-۲ حاکمیت فرآیندهایی که توسط طرف‌های دیگر اجرا می‌شود
۱۳	۴-۳ مدیریت مستندسازی
۱۳	۴-۳-۱ ایجاد و نگهداری از مستندات
۱۳	۴-۳-۲ کنترل مستندات
۱۴	۴-۳-۳ کنترل سوابق
۱۴	۴-۴ مدیریت منابع
۱۴	۴-۴-۱ تامین منابع
۱۴	۴-۴-۲ منابع انسانی
۱۴	۴-۵ استقرار و بهبود سامانه مدیریت خدمات
۱۴	۴-۵-۱ تعریف دامنه
۱۵	۴-۵-۲ طرح‌ریزی سامانه مدیریت خدمات (طرح)
۱۵	۴-۵-۳ پیاده‌سازی و اجرای سامانه مدیریت خدمات (اجرا)
۱۶	۴-۵-۴ پایش و بازنگری سامانه مدیریت خدمات (کنترل)
۱۷	۴-۵-۵ نگهداشت و بهبود سامانه مدیریت خدمات (اصلاح)
۱۸	۵ طرح‌ریزی و پیاده‌سازی خدمت جدید یا تغییر در خدمت

۱۸	۱-۵ کلیات
۱۹	۲-۵ طرح ریزی خدمت جدید یا تغییر در خدمت
۱۹	۳-۵ طراحی و توسعه خدمت جدید یا تغییر در خدمت
۲۰	۴-۵ انتقال خدمت جدید یا تغییر یافته
۲۱	۶ فرآیندهای ارائه خدمت
۲۱	۱-۶ مدیریت سطح خدمات
۲۱	۲-۶ گزارش دهی خدمت
۲۲	۳-۶ مدیریت تداوم و دسترس پذیری خدمت
۲۲	۱-۳-۶ الزامات تداوم و دسترس پذیری خدمت
۲۲	۲-۳-۶ طرح های تداوم و دسترس پذیری خدمت
۲۳	۳-۳-۶ پایش و آزمون تداوم و دسترس پذیری خدمت
۲۳	۴-۶ بودجه ریزی و حسابداری خدمت
۲۴	۵-۶ مدیریت ظرفیت
۲۴	۶-۶ مدیریت امنیت اطلاعات
۲۴	۱-۶-۶ خط مشی امنیت اطلاعات
۲۵	۲-۶-۶ کنترل های امنیت اطلاعات
۲۵	۳-۶-۶ تغییرات و رویدادهای امنیت اطلاعات
۲۶	۷ فرآیندهای ارتباطی
۲۶	۱-۷ مدیریت ارتباطات کسب و کار
۲۶	۲-۷ مدیریت تأمین کنندگان
۲۸	۸ فرآیندهای رفع مشکل
۲۸	۱-۸ مدیریت رویداد و درخواست خدمت
۲۹	۲-۸ مدیریت مشکل
۲۹	۹ فرآیندهای کنترلی
۲۹	۱-۹ مدیریت پیکربندی
۳۱	۲-۹ مدیریت تغییرات
۳۲	۳-۹ مدیریت انتشار و استقرار
۳۴	کتاب نامه

پیش‌گفتار

استاندارد « فناوری اطلاعات – مدیریت خدمات - قسمت ۱: الزامات سامانه‌ی مدیریت خدمات » که پیش نویس آن در کمیسیونهای مربوط توسط سازمان نظام صنفی رایانه‌ای کشور تهیه و تدوین شده و در دویست و هفتاد و سومین اجلاس کمیته ملی استاندارد رایانه و فرآوری داده‌ها مورخ ۱۳۹۱/۱۲/۵ مورد تصویب قرار گرفته است، اینک به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱، به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود.

برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفتهای ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در مواقع لزوم تجدید نظر خواهد شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح و تکمیل این استانداردها ارائه شود، هنگام تجدید نظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدیدنظر استانداردهای ملی استفاده کرد.

منبع و مآخذی که برای تهیه این استاندارد مورد استفاده قرار گرفته به شرح زیر است:

ISO/IEC 20000-1:2011 Information technology — Service management—Part 1: Service management system requirements

الزامات این استاندارد ملی، مشتمل بر طراحی، انتقال، تحویل و بهبود خدماتی است که الزامات مرتبط با خدمات را برآورده ساخته و هم برای مشتری و هم ارائه‌دهنده خدمات، ارزش می‌آفریند. این استاندارد ملی، نیازمند رویکرد فرآیندی یکپارچه‌ای از جانب ارائه‌دهنده خدمات در طراحی، استقرار، پیاده‌سازی، بهره‌برداری، پایش، بازنگری، نگهداشت و بهبود سامانه مدیریت خدمات (SMS)¹ است.

یکپارچه‌سازی و پیاده‌سازی هماهنگ سامانه مدیریت خدمات، کنترل مداوم و فرصت‌هایی را برای بهبود مستمر، اثربخشی و کارایی بیشتر فراهم می‌نماید. اجرای فرآیندها بر اساس آن چه که در این استاندارد ملی مشخص شده است نیازمند این است که کارکنان به‌خوبی سازمان‌دهی و هماهنگ شوند. همچنین می‌توان از ابزارهای مناسب نیز برای حصول اطمینان از اثربخشی و کارایی فرآیندها استفاده کرد.

اثربخش‌ترین ارائه‌دهندگان خدمات، اثرات سامانه مدیریت خدمات را در تمامی مراحل چرخه حیات خدمات، از راهبرد تا طراحی، انتقال، بهره‌برداری و بهبود مستمر، در نظر می‌گیرند.

این استاندارد ملی، نیازمند آن است که روش‌شناسی «طرح-اجرا-کنترل-اصلاح» یا همان (PDCA)² در مورد همه بخش‌های سامانه مدیریت خدمات و خود خدمات به‌کار گرفته شود. می‌توان روش‌شناسی PDCA را، آن گونه که در این قسمت استاندارد کاربرد دارد، به‌طور خلاصه این‌طور توصیف کرد.

طرح: استقرار، مستندسازی و توافق در مورد سامانه مدیریت خدمات (SMS). سامانه مدیریت خدمات شامل خط‌مشی‌ها، اهداف، طرح‌ها و فرآیندهایی است که نیازمندی‌های خدمات را برآورده می‌سازد.
اجرا: پیاده‌سازی و اجرای سامانه مدیریت خدمات به‌منظور طراحی، انتقال، تحویل و بهبود خدمات.
کنترل: پایش، سنجش و بازنگری سامانه مدیریت خدمات و خدمات در برابر خط‌مشی‌ها، اهداف، طرح‌ها و نیازمندی‌های خدمات و گزارش‌دهی نتایج.
اصلاح: تعیین اقدامات اصلاحی برای بهبود عملکرد سامانه مدیریت خدمات و خدمات.

مهم‌ترین جنبه‌های رویکرد یکپارچه فرآیندی و روش‌شناسی PDCA هنگامی که در سامانه مدیریت خدمات به‌کار گرفته می‌شوند عبارت است از:

الف- درک و برآورده ساختن نیازمندی‌های خدمت برای دستیابی به رضایت مشتری؛

ب- استقرار خط‌مشی و اهداف برای مدیریت خدمات؛

پ- طراحی و ارائه خدمات مبتنی بر سامانه مدیریت خدمات که برای مشتری ارزش می‌آفریند؛

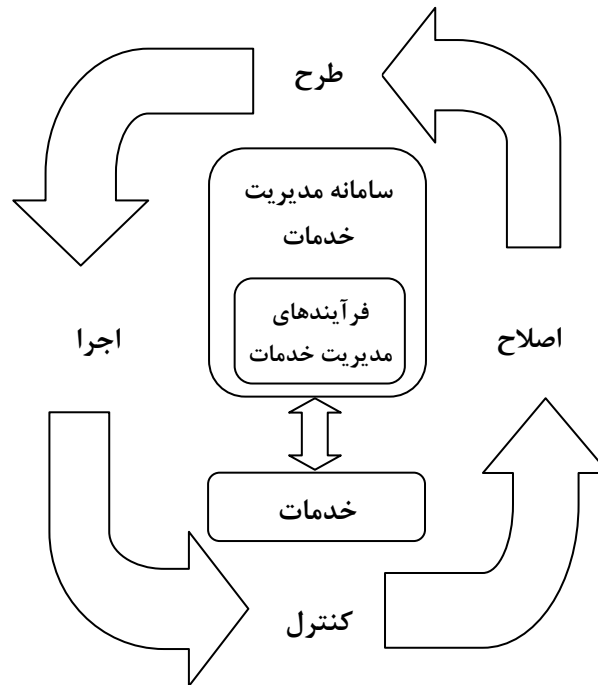
ت- پایش، سنجش و بازنگری عملکرد سامانه مدیریت خدمات و خدمات؛

1 - service management system

2 - Plan-Do-Check-Act

ث- بهبود مستمر سامانه مدیریت خدمات و خدمات بر مبنای سنجش‌های عینی.

شکل ۱ نشان می‌دهد که چگونه می‌توان روش‌شناسی PDCA را در مورد سامانه مدیریت خدمات، شامل فرآیندهای مدیریتی که در بندهای ۵ تا ۹ مشخص شده است، به کار بست. هر عنصر روش‌شناسی PDCA قسمت مهمی از پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز سامانه مدیریت خدمات است. فرآیند بهبود که در این قسمت استاندارد استفاده شده است مبتنی بر روش‌شناسی PDCA است.



شکل ۱- روش‌شناسی PDCA که در مورد مدیریت خدمات به کار گرفته شده است

این استاندارد ملی، ارائه‌کننده خدمات را قادر می‌سازد که سامانه مدیریت خدمات خود را با سایر سامانه‌های مدیریتی درون سازمان خود یکپارچه کند. پذیرش رویکرد یکپارچه فرآیندی و روش‌شناسی PDCA، ارائه‌دهنده خدمات را قادر می‌سازد که چندین استاندارد سامانه مدیریتی را هم‌سو یا کاملاً یکپارچه نماید. به‌عنوان مثال، سامانه مدیریت خدمات می‌تواند با سامانه مدیریت کیفیت مبتنی بر استاندارد ISO/IEC 9001 یا سامانه مدیریت امنیت مبتنی بر استاندارد ISO/IEC 27001 یکپارچه باشد.

این مجموعه استاندارد، مستقل از هر راهنمای خاصی تدوین شده است. ارائه‌دهنده خدمات می‌تواند ترکیبی از راهنماهای مورد پذیرش عموم و تجارب خود را استفاده نماید.

مسئولیت به‌کارگیری صحیح یک استاندارد به‌عهده کاربران آن استاندارد است. وجود یک استاندارد به این معنی نیست که همه موارد قانونی الزامی برای لحاظ کردن در یک قرارداد، در آن پیش‌بینی شده است. انطباق با یک استاندارد، به تنهایی موجب مصونیت در برابر تعهدات قانونی نیست.

فناوری اطلاعات - مدیریت خدمات - قسمت ۱: الزامات سامانه‌ی مدیریت خدمات

۱ هدف و دامنه کاربرد

۱-۱ کلیات

هدف از تدوین این استاندارد ملی، تعیین یک استاندارد سامانه مدیریت خدمات است که الزامات ارائه‌دهنده خدمات برای طراحی، استقرار، پیاده‌سازی، بهره‌برداری، پایش، بازنگری، نگهداشت و بهبود سامانه مدیریت خدمات را مشخص می‌کند. الزامات شامل طراحی، انتقال، تحویل و بهبود خدمات برای برآورده ساختن نیازمندی‌های خدمات است.

این استاندارد برای موارد زیر کاربرد دارد:

الف- سازمانی که در جستجوی خدماتی از ارائه‌دهندگان خدمات است و حصول اطمینان از برآورده شدن نیازمندی‌های خدمات برایش مهم است؛

ب- سازمانی که به یک رویکرد یکنواخت توسط ارائه‌دهندگان خدمات در یک زنجیره تأمین نیاز دارد؛

پ- ارائه‌دهنده خدمتی که نیاز دارد توانمندی خود را برای طراحی، انتقال، تحویل و بهبود خدمات منطبق با الزامات خدمات، اثبات نماید؛

ت- ارائه‌دهنده خدمتی که مایل است فرآیندهای مدیریت خدمات و خدمات خود را پایش، سنجش و بازنگری کند؛

ث- ارائه‌دهنده خدمتی که مایل است طراحی، انتقال و تحویل خدمات خود را از طریق پیاده‌سازی و اجرای اثربخش سامانه مدیریت خدمات، بهبود بخشد؛

ج- ارزیاب یا ممیزی که از این استاندارد به‌عنوان معیاری برای ارزیابی انطباق سامانه مدیریت خدمات یک ارائه‌دهنده خدمات استفاده می‌کند.

شکل ۲ سامانه مدیریت خدمات را مشتمل بر فرآیندهای مدیریت خدمات نشان می‌دهد. فرآیندهای مدیریت خدمات و ارتباط میان فرآیندها می‌تواند از طرق مختلف توسط ارائه‌دهندگان مختلف خدمت پیاده‌سازی شود. ماهیت ارتباط میان ارائه‌دهنده خدمت و مشتری بر چگونگی پیاده‌سازی فرآیندهای مدیریت خدمات تاثیرگذار است.



شکل ۲- سامانه مدیریت خدمات

۲-۱ کاربرد

همه الزامات این استاندارد ملی عام هستند و در مورد همه ارائه دهندگان خدمت، مستقل از نوع، اندازه و ماهیت خدمتی که ارائه می دهند قابل کاربرد است. هنگامی که ارائه دهنده خدمتی ادعای انطباق با این استاندارد ملی را دارد، مستقل از ماهیت سازمانی ارائه دهنده خدمت، استثنا و عدم شمول هر یک از الزامات بندهای ۴ تا ۹ پذیرفته نیست.

انطباق با الزامات بند ۴ فقط در صورتی قابل اثبات است که ارائه دهنده خدمت، شواهدی را برای برآورده ساختن الزامات بند ۴ نشان دهد. ارائه دهنده خدمت در مورد الزامات بند ۴ نمی تواند بر شواهد حکمرانی فرآیندهایی که توسط سایر طرف ها اجرا می شود، اتکا کند.

انطباق با الزامات بندهای ۵ تا ۹ در صورتی قابل اثبات است که ارائه دهنده خدمت، شواهدی را برای برآورده ساختن همه الزامات نشان دهد. یا این که ارائه دهنده خدمت بتواند شواهدی را برای برآورده ساختن اکثر الزامات توسط خودش و شواهدی برای حکمرانی فرآیندهایی که توسط سایر طرف ها اجرا می شوند یا قسمتی از فرآیندهایی که مستقیماً توسط ارائه دهنده خدمت اجرا نمی شوند را نشان دهد.

مشخصات محصول یا ابزار در دامنه کاربرد این استاندارد ملی قرار ندارد. اما سازمان ها می توانند از این قسمت استاندارد برای کمک به توسعه محصولات یا ابزارهایی که اجرای سامانه مدیریت خدمات را پشتیبانی می کند استفاده کنند.

یادآوری - قسمت ۳ این استاندارد ملی راهنمایی‌هایی برای تعریف دامنه و همچنین کاربرد این استاندارد ملی فراهم می‌کند. این راهنمایی شامل توضیحات بیشتر در مورد حاکمیت فرآیندهایی که توسط سایر طرف‌ها اجرا می‌شود نیز است.

۲ مراجع الزامی

مراجع الزامی برای این استاندارد وجود ندارد. گنجاندن این بند فقط به این دلیل است که شماره بندها مشابه قسمت ۲ استاندارد باشد.

۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد اصطلاحات و تعاریف زیر به کار می‌رود:

۱-۳

دسترس‌پذیری^۱

قابلیت یک خدمت یا عنصری از خدمت برای انجام وظیفه خود در لحظه‌ای معین یا در طول دوره زمانی معین.

یادآوری ۱- دسترس‌پذیری به طور معمول با نسبت مدت زمانی که خدمات واقعا برای استفاده در دسترس بوده، به کل مدت زمان توافق شده خدمات تعریف می‌شود.

یادآوری ۲- در نسخه قبلی این استاندارد واژه فارسی که برای این اصطلاح انتخاب شده بود «آمادگی» بود. ولی با رواج مفاهیم و ادبیات مدیریت خدمات، اصطلاح «دسترس‌پذیری» میان کاربران جایگاه بهتری پیدا کرد.

۲-۳

خط مبنای پیکربندی^۲

اطلاعات پیکربندی که رسماً در نقطه‌ای از زمان در طول حیات یک خدمت یا عنصری از خدمت تعیین شده است.

یادآوری ۱- خطوط مبنای پیکربندی به همراه تغییرات مصوب آن‌ها، اطلاعات جاری پیکربندی را تشکیل می‌دهد.

یادآوری ۲- این تعریف از استاندارد ISO/IEC 24765:2010 آورده شده است

۳-۳

قلم پیکربندی^۳

عنصری که برای ارائه خدمت یا خدمات باید تحت کنترل قرار گیرد.

1 - Availability
2 - Configuration baseline
3 - Configuration item (CI)

۴-۳

دادگان^۱ مدیریت پیکربندی^۲

مخزن داده که برای ثبت صفات اقلام پیکربندی و ارتباط میان اقلام پیکربندی در طول چرخه حیات آنها استفاده می‌شود.

۵-۳

بهبود مستمر

فعالیتی تکرارشونده برای افزایش توانمندی در جهت برآورده ساختن نیازمندی‌های خدمت

یادآوری - برگرفته از استاندارد ملی ایران به شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷

۶-۳

اقدام اصلاحی

اقدامی برای حذف علت یا کاهش احتمال وقوع یک عدم انطباق شناخته شده یا سایر موقعیت‌های نامطلوب.

یادآوری - برگرفته از استاندارد ملی ایران به شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷

۷-۳

مشتری

سازمان یا بخشی از سازمان که خدمات یا خدمات را دریافت می‌کند.

یادآوری ۱- مشتری می‌تواند نسبت به ارائه‌دهنده خدمت داخلی یا بیرونی باشد.

یادآوری ۲- برگرفته از استاندارد ملی ایران به شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷

۸-۳

سند^۳

اطلاعات و رسانه‌ای که اطلاعات بر روی آن قرار می‌گیرد.

[استاندارد ملی ایران به شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷]

مثال - خط‌مشی‌ها، طرح‌ها، توصیف فرآیندها، روش‌های اجرایی، تفاهم‌نامه سطح همکاری، قراردادهای سوابق.

یادآوری ۱- مستندسازی می‌تواند از هر نوع یا شکل رسانه استفاده کند.

یادآوری ۲- در این مجموعه استاندارد ملی، اسناد به‌غیر از سوابق، چیزی که باید به آن دست یافت را بیان می‌کنند.

1 - Data Base

2 - Configuration management database (CMDB)

3 - Document

۹-۳

اثربخشی^۱

میزان تحقق فعالیت‌های برنامه‌ریزی شده و دستیابی به نتایج برنامه‌ریزی شده.

[استاندارد ملی ایران به شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷]

۱۰-۳

رویداد^۲

وقفه برنامه‌ریزی نشده یک خدمت، کاهش کیفیت یک خدمت یا واقعه‌ای که هنوز بر **خدمت** به مشتری تاثیر شدید نگذاشته است.

۱۱-۳

امنیت اطلاعات

حفظ محرمانگی، یکپارچگی و دسترسی به اطلاعات.

یادآوری ۱- علاوه بر آن، سایر ویژگی‌ها مانند اصالت، پاسخ‌گویی، انکارناپذیری و قابلیت اطمینان نیز می‌تواند مطرح باشد.

یادآوری ۲- واژه «دسترس‌پذیری» در این تعریف استفاده نشده است زیرا اصطلاح تعریف‌شده‌ای در این قسمت استاندارد است و در نتیجه برای این تعریف مناسب نیست.

یادآوری ۳- برگرفته از استاندارد ملی ایران به شماره ۲۷۰۰۱: سال ۱۳۸۷

۱۲-۳

رویداد امنیت اطلاعات^۳

یک یا مجموعه‌ای از وقایع ناخواسته یا غیرمنتظره امنیت اطلاعات که با احتمال قابل توجهی ممکن است عملیات کسب‌وکار را به خطر اندازد و امنیت اطلاعات را تهدید کند

[استاندارد ملی ایران به شماره ۲۷۰۰۰: سال ۱۳۹۱]

۱۳-۳

طرف ذی‌نفع^۴

فرد یا گروهی که در مورد عملکرد یا موفقیت فعالیت‌های **ارائه‌دهنده خدمت** دارای علائق خاصی است.

مثال - مشتریان، مالکین، مدیریت، افراد در سازمان **ارائه‌دهنده خدمت**، تامین‌کنندگان، صاحبان بانک‌ها، اتحادیه‌ها و شرکا.

1 - Effectiveness

2 - Incident

3 - Information security incident

4 - Interested party

یادآوری ۱- یک گروه می‌تواند یک سازمان، بخشی از یک سازمان یا بیش از یک سازمان باشد.

یادآوری ۲- برگرفته از استاندارد ملی ایران به شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷

۱۴-۳

گروه داخلی

قسمتی از سازمان ارائه‌دهنده خدمت که با ارائه‌دهنده خدمت قرارداد مکتوبی تنظیم می‌کند تا در طراحی، انتقال، تحویل و بهبود یک یا چند خدمت مشارکت کند.

یادآوری - گروه داخلی خارج از دامنه سامانه مدیریت خدمات ارائه‌دهنده خدمت قرار دارد.

۱۵-۳

خطای شناخته شده^۱

مشکلی که علت ریشه‌ای شناخته شده‌ای دارد یا روش شناخته شده‌ای برای کاهش یا حذف تاثیر آن بر خدمت در قالب راه‌حل موقت وجود دارد.

۱۶-۳

عدم انطباق^۲

عدم برآورده ساختن یک الزام

۱۷-۳

سازمان

گروهی از افراد و تسهیلات همراه با ترتیب دادن مسؤولیت‌ها، اختیارات و روابط آن‌ها.

مثال - شرکت، مجتمع (صنعتی، تجاری، خدماتی و غیره)، اداره، بنگاه، موسسه، بنگاه خیریه، تجارت‌خانه، انجمن یا قسمتی یا ترکیبی از آن‌ها

یادآوری ۱- ترتیب عموماً دارای نظم است.

یادآوری ۲- سازمان می‌تواند عمومی یا خصوصی باشد.

[استاندارد ملی ایران به شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷]

1 - Known error
2 - Nonconformity

۱۸-۳

اقدام اصلاحی^۱

اقدامی که برای اجتناب یا حذف علت‌ها یا کاهش احتمال وقوع یک عدم‌انطباق بالقوه یا هر موقعیت نامطلوب بالقوه انجام می‌شود.

یادآوری - برگرفته از استاندارد ملی ایران به شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷

۱۹-۳

مشکل^۲

علت ریشه‌ای یک یا چند رویداد.

یادآوری - معمولا علت ریشه‌ای مشکل هنگام ثبت آن شناخته شده نیست و فرآیند مدیریت مشکل مسئول بررسی‌های بعدی آن است.

۲۰-۳

روش اجرایی^۳

راه مشخصی برای انجام یک فعالیت یا یک فرآیند.

[استاندارد ملی ایران به شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷]

یادآوری - روش اجرایی می‌تواند مستند باشد یا نباشد.

۲۱-۳

فرآیند^۴

مجموعه‌ای از فعالیت‌های مرتبط یا متعامل که ورودی‌ها را به خروجی‌ها تبدیل می‌کنند.

[استاندارد ملی ایران به شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷]

۲۲-۳

سابقه^۵

سندی که نتایج به‌دست آمده را بیان می‌کند یا شواهدی را در مورد فعالیت‌های انجام شده، فراهم می‌کند.

[استاندارد ملی ایران به شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷]

1 - Prevention action
2 - Problem
3 - Procedure
4 - Process
5 - Record

مثال - گزارش‌های ممیزی، گزارش‌های رویداد، سوابق آموزشی یا صورت جلسات.

۲۳-۳

نسخه منتشر شده^۱

مجموعه‌ای از یک یا چند قلم پیکربندی جدید یا تغییر یافته که به‌عنوان نتیجه یک یا چند تغییر به محیط اجرا عرضه می‌شود.

۲۴-۳

درخواست تغییر^۲

پیشنهادی برای تغییری که باید در یک خدمت، عنصری از یک خدمت یا سامانه مدیریت خدمات اعمال شود.

یادآوری - تغییر در یک خدمت شامل تمهید برای خدمت جدید یا حذف خدمتی که دیگر مورد نیاز نیست، می‌شود.

۲۵-۳

مخاطره^۳

تاثیر عدم قطعیت بر روی اهداف

یادآوری ۱- تاثیر عبارت است از انحراف مثبت یا منفی از آن چه که مورد انتظار است.

یادآوری ۲- اهداف می‌تواند جنبه‌های متفاوتی داشته باشد (مانند مالی، بهداشت و ایمنی و زیست‌محیطی) و می‌تواند در سطوح مختلف اعمال شود (مانند راهبردی، سازمانی، پروژه، محصول و فرآیند).

یادآوری ۳- مخاطره اغلب با ارجاع به وقایع و پیامدهای بالقوه یا ترکیبی از آن‌ها مشخص می‌شود.

یادآوری ۴- مخاطره اغلب بر حسب ترکیبی از پیامدهای یک واقعه (شامل تغییر در محیط) و احتمال وقوع آن بیان می‌شود.

[ISO 31000:2009]

۲۶-۳

خدمت

ابزار تحویل ارزش به مشتری از طریق تسهیل نتایجی که مشتری مایل به دستیابی به آن است.

یادآوری ۱- خدمت عموماً غیر ملموس است.

1 - Release
2 - Request for change
3 - Risk

یادآوری ۲- خدمت همچنین می‌تواند توسط یک تامین‌کننده، یک گروه داخلی یا مشتری که نقش تامین‌کننده را دارد به ارائه‌دهنده خدمت ارائه شود.

۲۷-۳

عنصر خدمت

یک واحد از خدمت که پس از این که با سایر واحدها ترکیب شد خدمت کاملی را عرضه می‌کند.

مثال - سخت‌افزار، نرم‌افزار، ابزار، برنامه‌های کاربردی، مستندات، اطلاعات، فرآیندها یا خدمات پشتیبانی.

یادآوری - یک عنصر خدمت می‌تواند از یک یا چند قلم پیکربندی تشکیل شود.

۲۸-۳

تداوم خدمت

توانایی مدیریت مخاطرات و وقایعی که می‌تواند تاثیرات جدی بر یک یا چند خدمت داشته باشد به‌منظور ارائه مداوم خدمت در سطح توافق‌شده.

۲۹-۳

توافق‌نامه سطح خدمت (SLA)^۱

توافق‌نامه مستند بین یک ارائه‌دهنده خدمت و مشتری است که خدمت و سطوح توافق‌شده خدمت را شناسایی می‌کند.

یادآوری ۱- توافق‌نامه سطح همکاری همچنین می‌تواند بین ارائه‌دهنده خدمت و تامین‌کننده، گروه داخلی یا مشتری که نقش تامین‌کننده را بازی می‌کند منعقد شود.

یادآوری ۲- توافق‌نامه سطح خدمت می‌تواند در یک قرارداد یا هر نوع دیگری از توافق‌نامه‌ی مستند گنجانده شود.

۳۰-۳

مدیریت خدمت^۲

مجموعه‌ای از قابلیت‌ها و فرآیندها برای هدایت و کنترل فعالیت‌ها و منابع ارائه‌دهنده خدمت در زمینه طراحی، انتقال، تحویل و بهبود خدماتی که الزامات خدمت را برآورده می‌سازد.

۳۱-۳

سامانه مدیریت خدمات^۳

سامانه مدیریت برای هدایت و کنترل فعالیت‌های مدیریت خدمات ارائه‌دهنده خدمت.

1 - Service Level Agreement

2 - Service management

3 - Service management system (SMS)

یادآوری ۱ - سامانه مدیریتی مجموعه‌ای از عناصر مرتبط یا متعامل برای تعیین خط‌مشی و اهداف و دستیابی به آن اهداف است.

یادآوری ۲ - سامانه مدیریت خدمات شامل همه خط‌مشی‌ها، اهداف، طرح‌ها، فرآیندها، مستندات و منابع لازم مدیریت خدمات برای طراحی، انتقال، تحویل و بهبود خدمت و برآورده ساختن الزامات این استاندارد است.

یادآوری ۳ - برگرفته از تعریف «سامانه مدیریت کیفیت» در استاندارد ملی ایران به شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷

۳۲-۳

ارائه‌دهنده خدمت^۱

سازمان یا قسمتی از سازمان که مدیریت و تحویل یک یا چند خدمت به مشتری را انجام می‌دهد.

یادآوری ۱ - مشتری می‌تواند نسبت به سازمان ارائه‌دهنده خدمت، داخلی یا بیرونی باشد.

۳۳-۳

درخواست خدمت

درخواست برای اطلاعات، راهنمایی، دسترسی به یک خدمت یا تغییری که از قبل تصویب شده است.

۳۴-۳

نیازمندی خدمت^۲

نیازهای مشتری و کاربران خدمت شامل الزامات سطح خدمت و نیازهای ارائه‌دهنده خدمت.

۳۵-۳

تامین‌کننده^۳

سازمان یا قسمتی از سازمان که نسبت به سازمان ارائه‌دهنده خدمت، بیرونی محسوب شده و قراردادی را با ارائه‌دهنده خدمت منعقد می‌سازد تا در طراحی، انتقال، تحویل و بهبود خدمت یا فرآیندها مشارکت کند.

یادآوری - تامین‌کننده شامل پیمانکاران فرعی این تامین‌کنندگان اصلی نمی‌شود.

۳۶-۳

مدیریت ارشد^۴

فرد یا گروهی از افراد که ارائه‌دهنده خدمت را در بالاترین سطح، هدایت و کنترل می‌کند.

1 - Service provider
2 - Service requirement
3 - Supplier
4 - Top management

۳-۳۷

انتقال^۱

فعالیت‌های مرتبط با عرضه یک خدمت جدید یا تغییر یافته به محیط واقعی یا حذف آن از محیط واقعی.

۴ الزامات عمومی سامانه مدیریت خدمات

۱-۴ مسؤولیت مدیریت

۱-۱-۴ تعهد مدیریت

مدیریت ارشد باید شواهدی را برای اثبات تعهد خود نسبت به طرح‌ریزی، استقرار، پیاده‌سازی، اجرا، پایش، بازنگری، نگهداشت و بهبود سامانه مدیریت خدمات و خدمات از طرق زیر ارائه نماید:

الف- دامنه، خط‌مشی و اهداف مدیریت خدمات را مستقر و اطلاع‌رسانی نماید؛

ب- نسبت به ایجاد، پیاده‌سازی و نگهداشت طرح مدیریت خدمات متناسب با خط‌مشی و همچنین دستیابی به اهداف مدیریت خدمات و برآورده ساختن نیازمندی‌های خدمات اطمینان حاصل کند؛

پ- در مورد اهمیت برآورده ساختن نیازمندی‌های خدمات، اطلاع‌رسانی نماید؛

ت- در مورد اهمیت برآورده ساختن الزامات قانونی و مقرراتی و تعهدات قراردادی اطلاع‌رسانی کند؛

ث- در مورد تامین منابع اطمینان حاصل کند؛

ج- بازنگری مدیریت را در فواصل برنامه‌ریزی شده انجام دهد؛

چ- نسبت به ارزیابی و مدیریت مخاطرات مرتبط با خدمات اطمینان حاصل کند.

۲-۱-۴ خط‌مشی مدیریت خدمات

مدیریت ارشد باید اطمینان حاصل نماید که خط‌مشی مدیریت خدمات ویژگی‌های زیر را دارد:

الف- برای اهداف مدیریت خدمات مناسب است؛

ب- شامل تعهد در مورد برآورده ساختن نیازمندی‌های خدمات است؛

پ- شامل تعهد در مورد بهبود مستمر اثربخشی سامانه مدیریت خدمات و خدمات از طریق خط‌مشی بهبود مستمر که در بند ۴-۵-۵-۱ بیان شده، می‌باشد؛

ت- چارچوبی را برای استقرار و بازنگری اهداف مدیریت خدمات فراهم می‌کند؛

ث- به کارکنان ارائه‌دهنده خدمت اطلاع‌رسانی شده و توسط آن‌ها درک می‌شود؛

ج- در جهت تداوم مناسب بودن، بازنگری می‌شود.

1 - Transition

۳-۱-۴ اختیار، مسؤولیت و ارتباطات

مدیریت ارشد باید نسبت به موارد زیر اطمینان حاصل نماید:

- الف- اختیارات و مسؤولیت‌های مدیریت خدمات تعریف شده و مراقبت می‌شود؛
- ب- روش‌های اجرایی مستند برای ارتباطات، مستقر و پیاده‌سازی شده است.

۴-۱-۴ نماینده مدیریت

مدیریت ارشد ارائه‌دهنده خدمت باید فردی را از میان مدیران خود که مستقل از سایر مسؤولیت‌ها، دارای اختیارات و مسؤولیت‌های زیر باشد انتخاب نماید:

الف- حصول اطمینان از اینکه فعالیت‌های مرتبط با شناسایی، مستند کردن و برآورده ساختن نیازمندی‌های خدمات انجام می‌شود؛

ب- تعریف و واگذاری اختیارات و مسؤولیت‌های مرتبط با حصول اطمینان از طراحی و پیاده‌سازی فرآیندهای مدیریت خدمات بر اساس خط‌مشی و اهداف مدیریت خدمات؛

پ- حصول اطمینان از اینکه فرآیندهای مدیریت خدمات با سایر عناصر سامانه مدیریت خدمات یکپارچه است؛

ت- حصول اطمینان از اینکه دارایی‌هایی (از جمله پروانه‌های بهره‌برداری^۱) که برای تحویل خدمات استفاده می‌شوند، بر اساس الزامات قانونی و مقرراتی و تعهدات قراردادی مدیریت می‌شوند؛

ث- گزارش‌دهی عملکرد و فرصت‌های بهبود سامانه مدیریت خدمات و خدمات به مدیریت ارشد.

۲-۴ حاکمیت فرآیندهایی که توسط طرف‌های دیگر اجرا می‌شود

در مورد فرآیندهای بندهای ۵ تا ۹، ارائه‌دهنده خدمت باید همه فرآیندها یا قسمت‌هایی از فرآیندهایی که توسط طرف‌های دیگر اجرا می‌شود را شناسایی کند. منظور از طرف‌های دیگر، گروه‌های داخلی، مشتری یا تامین‌کننده است. ارائه‌دهنده خدمات باید حاکمیت بر فرآیندهایی که توسط طرف‌های دیگر اجرا می‌شود را از طرق زیر اثبات کند:

الف- پاسخ‌گویی در برابر فرآیندها و اختیار در مورد التزام به فرآیندها را اثبات کند؛

ب- تعریف فرآیندها و ارتباط آن‌ها با سایر فرآیندها را کنترل کند؛

پ- عملکرد فرآیندها و انطباق آن‌ها با الزامات فرآیندی را تعیین نماید؛

ت- طرح‌ریزی و اولویت‌دهی بهبود فرآیندها را کنترل نماید.

1 - Licenses

هنگامی که یک تامین کننده قسمتی از فرآیندها را اجرا می نماید، ارائه دهنده خدمت باید تامین کننده را از طریق فرآیند مدیریت تامین کنندگان، مدیریت کند. هنگامی که یک گروه داخلی یا مشتری قسمتی از فرآیندها را اجرا می کنند، باید گروه داخلی یا مشتری را از طریق فرآیند مدیریت سطح خدمات مدیریت کند.

یادآوری - قسمت ۳ از این مجموعه استاندارد ملی، راهنمایی هایی را در مورد تعریف و کاربرد این استاندارد ملی ارائه می کند. این راهنمایی ها توضیح بیشتری در مورد حاکمیت فرآیندهایی که توسط طرف های دیگر اجرا می شود ارائه می کند.

۳-۴ مدیریت مستندسازی

۱-۳-۴ ایجاد و نگهداری از مستندات

ارائه دهنده خدمت باید مستندات و سوابق را ایجاد و نگهداری نماید تا از طرح ریزی، بهره برداری و کنترل اثربخش سامانه مدیریت خدمات، اطمینان حاصل کند. این مستندات باید موارد زیر را شامل شود:

الف- خط مشی ها و اهداف مستند شده ی مدیریت خدمات؛

ب- طرح های مستند مدیریت خدمات؛

پ- خط مشی ها و طرح های مستند شده ای که برای فرآیندهای خاص این استاندارد ملی الزامی است؛

ت- کاتالوگ مستند شده خدمات؛

ث- توافق نامه های مستند شده سطح خدمات؛

ج- فرآیندهای مستند شده مدیریت خدمات؛

چ- روش های اجرایی و سوابقی که برای این استاندارد ملی الزامی است؛

ح- سایر مستنداتی (از جمله شامل مستندات با منشاء بیرونی) که توسط ارائه دهنده خدمت برای حصول اطمینان از اجرای اثربخش سامانه مدیریت خدمات و ارائه خدمات ضروری تشخیص داده شده است.

۲-۳-۴ کنترل مستندات

مستندات الزامی سامانه مدیریت خدمات باید تحت کنترل باشند. سوابق، نوع خاصی از مستندات هستند و باید بر اساس الزامات بند ۳-۳-۴ تحت کنترل قرار گیرند.

روش اجرایی مستندی که شامل مسؤولیت ها و اختیارات است باید تدوین شود تا کنترل های لازم برای موارد زیر را تعریف کند:

الف- ایجاد و تصویب مستندات قبل از انتشار آن ها؛

ب- اطلاع رسانی به طرف های ذی نفع در مورد مستندات جدید یا تغییر یافته؛

پ- بازنگری و نگهداری مستندات بر اساس ضرورت؛

ت- حصول اطمینان از اینکه تغییرات و آخرین وضعیت بازنگری مستندات شناسایی شده است؛

ث- حصول اطمینان از اینکه ویرایش های مورد نظر مستندات در نقطه استفاده در دسترس قرار دارند؛

ج- حصول اطمینان از اینکه مستندات به خوبی شناسایی شده و خوانا هستند؛

چ- حصول اطمینان از اینکه مستندات با منشاء بیرونی شناسایی شده و توزیع آن ها تحت کنترل قرار دارد؛

ح- جلوگیری از استفاده ناخواسته از مستندات منسوخ شده و شناسایی مناسب آن‌ها در صورتی که نگهداری می‌شوند.

۳-۳-۴ کنترل سوابق

سوابق باید برای اثبات انطباق با الزامات و اجرای اثربخش سامانه مدیریت خدمات نگهداری شوند. روش اجرایی مستندی باید تدوین شود تا کنترل‌های لازم برای شناسایی، ذخیره، حفاظت، بازیابی، نگهداری و امحاء سوابق را تعریف کند. سوابق باید خوانا، قابل شناسایی و قابل بازیابی باشند.

۴-۴ مدیریت منابع

۱-۴-۴ تامین منابع

ارائه‌دهنده خدمات باید منابع انسانی، فنی، اطلاعاتی و مالی مورد نیاز برای موارد زیر را تعیین و تامین نماید:
الف- استقرار، پیاده‌سازی و نگهداشت سامانه مدیریت خدمات و بهبود مستمر اثربخشی آن؛
ب- افزایش رضایت مشتری از طریق ارائه خدماتی که نیازمندی‌های خدمات را برآورده می‌سازد.

۲-۴-۴ منابع انسانی

کارکنان ارائه‌دهنده خدمات که کارهای موثر بر انطباق با نیازمندی‌های خدمات را انجام می‌دهند باید از صلاحیت مورد نیاز بر مبنای تحصیلات، آموزش‌ها، مهارت‌ها و تجارب برخوردار باشند. ارائه‌دهنده خدمات باید موارد زیر را رعایت نماید:

الف- صلاحیت مورد نیاز برای کارکنان را تعیین نماید؛

ب- در صورت نیاز، آموزش یا سایر اقدامات لازم برای دستیابی به صلاحیت مورد نیاز را تامین نماید؛

پ- اثربخشی اقدامات انجام شده را ارزیابی نماید؛

ت- اطمینان یابد که کارکنان در مورد نحوه مشارکت خود در دستیابی به اهداف مدیریت خدمات و برآورده ساختن نیازمندی‌های خدمات، آگاهی دارند.

ث- سوابق تحصیلات، آموزش‌ها، مهارت‌ها و تجارب کارکنان را نگهداری کند.

۵-۴ استقرار و بهبود سامانه مدیریت خدمات

۱-۵-۴ تعریف دامنه

ارائه‌دهنده خدمت باید دامنه سامانه مدیریت خدمات را تعریف کرده و آن را در طرح مدیریت خدمات لحاظ کند. در تعریف دامنه باید نام واحدهای سازمانی که خدمات را ارائه می‌دهند و همچنین نام خدمات آورده شود.

ارائه‌دهنده خدمت باید سایر عوامل موثر بر خدماتی که باید ارائه شود را مد نظر قرار دهد. از جمله می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

الف- مکان جغرافیایی که ارائه‌دهنده خدمت از آن مکان خدمت را ارائه می‌دهد؛

ب- مشتری و مکان آن؛

پ- فناوری که برای ارائه خدمت استفاده می‌شود.

یادآوری - قسمت ۳ این استاندارد ملی راهنمایی‌هایی را در مورد تعریف و کاربرد این استاندارد ملی ارائه می‌کند.

۴-۵-۲ طرح‌ریزی سامانه مدیریت خدمات (طرح)

ارائه‌دهنده خدمت باید طرح مدیریت خدمات را ایجاد، پیاده و نگهداری نماید. طرح‌ریزی باید خط‌مشی مدیریت خدمات، نیازمندی‌های خدمت و الزامات این استاندارد ملی را در نظر بگیرد. طرح مدیریت خدمات باید حداقل شامل موارد زیر باشد یا به آن‌ها ارجاع دهد:

الف- اهداف مدیریت خدمات که ارائه‌دهنده خدمت باید به آن دست بیابد؛

ب- نیازمندی‌های خدمت؛

پ- محدودیت‌های شناخته شده‌ای که می‌تواند بر سامانه مدیریت خدمات تاثیر داشته باشد؛

ت- خط‌مشی‌ها، استانداردها، الزامات قانونی و مقرراتی و تعهدات قراردادی؛

ث- چارچوب اختیارات، مسؤولیت‌ها و نقش‌های فرآیندی؛

ج- اختیارات و مسؤولیت‌های مرتبط با طرح‌ها، فرآیندهای مدیریت خدمات و خدمات؛

چ- منابع انسانی، فنی، اطلاعاتی و مالی لازم برای دستیابی به اهداف مدیریت خدمات؛

ح- رویکردهایی که در کار با سایر طرف‌های درگیر در فرآیند طراحی و انتقال خدمت جدید یا تغییر در خدمت در نظر گرفته می‌شود؛

خ- رویکردهایی که برای ارتباط فرآیندهای مدیریت خدمات و یکپارچگی آن‌ها با سایر عناصر سامانه مدیریت خدمات در نظر گرفته می‌شود؛

د- رویکردهایی که در مدیریت مخاطرات و معیارهای پذیرش مخاطرات در نظر گرفته می‌شود؛

ذ- فناوری مورد استفاده برای پشتیبانی از سامانه مدیریت خدمات؛

ر- چگونگی سنجش، ممیزی، گزارش‌دهی و بهبود اثربخشی سامانه مدیریت خدمات و خدمات.

طرح‌هایی که برای فرآیندهای خاص ایجاد می‌شوند باید با طرح مدیریت خدمات هم‌سو باشند. طرح مدیریت خدمات و طرح‌هایی که برای فرآیندهای خاص ایجاد می‌شوند باید در فواصل زمانی برنامه‌ریزی شده بازنگری شده و در صورت نیاز به‌روزرسانی شوند.

۴-۵-۳ پیاده‌سازی و اجرای سامانه مدیریت خدمات (اجرا)

ارائه‌دهنده خدمت باید سامانه مدیریت خدمات را به منظور طراحی، انتقال، تحویل و بهبود خدمت بر اساس طرح مدیریت خدمات پیاده‌سازی و اجرا نماید. این امر حداقل شامل فعالیت‌های زیر است:

الف- تخصیص و مدیریت منابع مالی و بودجه؛

ب- تخصیص اختیارات، مسؤولیت‌ها و نقش‌های فرآیندی؛

پ- مدیریت منابع انسانی، فنی و اطلاعاتی؛

ت- شناسایی، ارزیابی و مدیریت مخاطرات مرتبط با خدمت؛

ث- مدیریت فرآیندهای مدیریت خدمات؛

ج- پایش و گزارش دهی عملکرد فعالیت‌های مدیریت خدمات.

۴-۵-۴ پایش و بازنگری سامانه مدیریت خدمات (کنترل)

۴-۵-۴-۱ کلیات

ارائه‌دهنده خدمت باید از روش‌های مناسب برای پایش و سنجش سامانه مدیریت خدمات و خدمات استفاده کند. این روش‌ها باید شامل ممیزی داخلی و بازنگری مدیریت باشد.

هدف کلیه ممیزی‌های داخلی و بازنگری‌های مدیریت باید مستند شود. ممیزی‌های داخلی و بازنگری‌های مدیریت باید توانایی سامانه مدیریت خدمات و خدمات را در دستیابی به اهداف مدیریت خدمات و برآورده ساختن نیازمندی‌های خدمت اثبات کند. عدم‌انطباق‌ها باید در قیاس با الزامات این استاندارد ملی، الزامات سامانه مدیریت خدمات که توسط ارائه‌دهنده خدمات تعیین شده یا نیازمندی‌های خدمت شناسایی شود.

نتایج ممیزی‌های داخلی و بازنگری‌های مدیریت، شامل عدم‌انطباق‌ها، ملاحظات و اقدامات شناسایی شده، باید ثبت شوند. نتایج و اقدامات باید به طرف‌های ذی‌نفع اطلاع‌رسانی شود.

۴-۵-۴-۲ ممیزی داخلی

ارائه‌دهنده خدمت باید در فواصل زمانی برنامه‌ریزی شده ممیزی داخلی را انجام دهد. ممیزی داخلی باید تعیین کند که آیا سامانه مدیریت خدمات و خدمات موارد زیر را رعایت می‌کنند:

الف- برآورده ساختن الزامات این استاندارد ملی؛

ب- برآورده ساختن نیازمندی‌های خدمت و الزامات سامانه مدیریت خدمات که توسط ارائه‌دهنده خدمت تعیین شده؛

پ- پیاده‌سازی و نگهداشت اثربخش.

باید روش اجرایی مستندی که شامل اختیارات و مسؤولیت‌های طرح‌ریزی و اجرای ممیزی‌ها، گزارش‌دهی نتایج و نگهداری سوابق است وجود داشته باشد.

باید برنامه‌ای برای ممیزی با لحاظ کردن وضعیت و اهمیت فرآیندها، حوزه‌هایی که باید ممیزی شوند و نتایج ممیزی‌های قبلی، تهیه شود. معیارهای ارزیابی، دامنه، تواتر و روش ممیزی باید مستند شود.

انتخاب ممیزان و اجرای ممیزی باید به‌گونه‌ای باشد که نسبت به جانب‌دارانه نبودن و بی‌طرفی فرآیند ممیزی، اطمینان وجود داشته باشد. ممیزان نباید کارهای خود را ممیزی کنند.

عدم‌انطباق‌ها باید اطلاع‌رسانی و اولویت‌گذاری شده و مسؤولیت‌های مرتبط با اقدامات ذیربط تخصیص یابد. مدیری که مسؤولیت حوزه ممیزی‌شونده را بر عهده دارد باید اطمینان حاصل کند که اصلاحات و اقدامات اصلاحی برای برطرف کردن عدم‌انطباق‌ها و دلایل آن‌ها بدون تاخیر انجام می‌شود. باید فعالیت‌های پیگیری دربرگیرنده تصدیق اقدامات انجام شده و گزارش‌دهی نتایج باشد.

یادآوری - به استاندارد ISO 19011 برای اطلاعات بیشتر در مورد ممیزی سامانه‌های مدیریت رجوع شود.

۴-۵-۴ بازنگری مدیریت

مدیریت ارشد باید سامانه مدیریت خدمات و خدمات را در فواصل برنامه‌ریزی شده بازنگری کند تا نسبت به تداوم مناسب بودن و اثربخشی آن‌ها اطمینان حاصل کند. این بازنگری باید شامل ارزیابی فرصت‌های بهبود و تغییرات مورد نیاز سامانه مدیریت، از جمله بازنگری در خط‌مشی و اهداف مدیریت خدمات باشد.

ورودی به بازنگری مدیریت باید حداقل شامل اطلاعاتی در موارد زیر باشد:

الف- نظرسنجی از مشتری؛

ب- عملکرد و انطباق خدمت و فرآیندها؛

پ- سطح فعلی منابع انسانی، فنی، اطلاعاتی و مالی و پیش‌بینی آن‌ها؛

ت- مخاطرات؛

ث- نتایج ممیزی‌ها و اقدامات پیگیری؛

ج- نتایج و اقدامات پیگیری بازنگری‌های قبلی؛

چ- وضعیت اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه؛

ح- تغییراتی که می‌تواند بر سامانه مدیریت خدمات و خدمات تاثیر بگذارد؛

خ- فرصت‌های بهبود.

سوابق بازنگری مدیریت باید نگهداری شود.

سوابق بازنگری مدیریت باید حداقل شامل تصمیمات و اقدامات مرتبط با منابع، بهبود اثربخشی سامانه مدیریت خدمات و بهبود خدمت باشد.

۴-۵-۵ نگهداشت و بهبود سامانه مدیریت خدمات (اصلاح)

۴-۵-۵-۱ کلیات

باید خط‌مشی برای بهبود مستمر سامانه مدیریت خدمات و خدمات وجود داشته باشد. خط‌مشی باید شامل معیارهای ارزیابی فرصت‌های بهبود باشد.

باید روش اجرایی مستندی که شامل اختیارات و مسؤولیت‌ها برای شناسایی، مستندسازی، ارزیابی، تصویب، اولویت‌گذاری، مدیریت، سنجش و گزارش‌دهی بهبودها باشد، وجود داشته باشد. فرصت‌های بهبود، از جمله اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه باید مستند شود.

دلایل عدم انطباق‌های شناخته شده باید اصلاح شود. اقدامات اصلاحی برای برطرف کردن دلایل عدم انطباق‌های شناخته شده، با هدف پیشگیری از وقوع مجدد آن‌ها، باید تعیین شود. اقدامات پیشگیرانه برای برطرف کردن دلایل عدم انطباق‌های بالقوه، با هدف پیشگیری از وقوع آن‌ها باید تعیین شود.

یادآوری - برای اطلاعات بیشتر در مورد اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه به بند ۸-۵ استاندارد ملی ایران به شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷ مراجعه شود.

۴-۵-۵-۲ مدیریت بهبود

فرصت‌های بهبود باید اولویت‌گذاری شوند. هنگام تصمیم‌گیری در مورد فرصت‌های بهبود، ارائه‌دهنده خدمت باید معیارهای ارزیابی ذکر شده در خط‌مشی بهبود مستمر را مد نظر قرار دهد.

بهبودهای مصوب باید طرح‌ریزی شوند.

ارائه‌دهنده خدمت باید فعالیت‌های بهبود را که حداقل شامل موارد زیر است، مدیریت کند:

الف- تعیین مقادیر هدف برای بهبود در یک یا چند مقوله کیفیت، ارزش، قابلیت، هزینه، بهره‌وری، صرف منابع و کاهش مخاطره؛

ب- حصول اطمینان از پیاده‌سازی بهبودهای مصوب؛

پ- تجدیدنظر در خط‌مشی، طرح‌ها، فرآیندها و روش‌های اجرایی مدیریت خدمات، در صورت اقتضاء؛

ت- سنجش بهبودهای پیاده‌سازی شده در برابر مقادیر هدف تعیین شده و تعیین اقدامات اصلاحی در مواردی که اهداف محقق نشده‌اند؛

ث- گزارش‌دهی بهبودهای پیاده‌سازی شده.

۵ طرح‌ریزی و پیاده‌سازی خدمت جدید یا تغییر در خدمت

۱-۵ کلیات

ارائه‌دهنده خدمت باید این فرآیند را برای همه خدمات جدید و تغییر در خدماتی که می‌توانند تاثیر عمده‌ای بر خدمت یا مشتری داشته باشند، استفاده کند. تغییراتی که در دامنه بند ۵ قرار می‌گیرند باید توسط خط‌مشی مدیریت تغییرات، که به‌عنوان قسمتی از فرآیند مدیریت تغییرات مورد توافق قرار گرفته، تعیین شوند.

ارزیابی، تصویب، زمان‌بندی و بازنگری خدمت جدید یا تغییر در خدمت بر اساس دامنه بند ۵، باید مطابق فرآیند مدیریت تغییرات کنترل شود. اقلام پیکربندی که تحت تاثیر خدمت جدید یا تغییر در خدمت بر اساس دامنه بند ۵ قرار می‌گیرند باید مطابق فرآیند مدیریت پیکربندی کنترل شود.

ارائه‌دهنده خدمت باید خروجی فعالیت‌های طرح‌ریزی و طراحی خدمت جدید یا تغییر در خدمت را در قیاس با نیازمندی‌های توافق شده خدمت و الزامات مرتبط در بندهای ۲-۵ و ۳-۵ بازنگری کند. بر اساس نتایج بازنگری، ارائه‌دهنده خدمت باید خروجی‌ها را بپذیرد یا مردود اعلام نماید. ارائه‌دهنده خدمت باید با استفاده از خروجی‌های پذیرفته شده، اقدامات لازم را برای حصول اطمینان از اینکه توسعه و انتقال خدمت جدید یا تغییر در خدمت می‌تواند به‌شکل اثربخشی اجرا شود، تعیین کند.

یادآوری - نیاز به خدمت جدید یا تغییر در یک خدمت می‌تواند توسط مشتری، ارائه‌دهنده خدمت، یک گروه داخلی یا یک تامین‌کننده و با هدف برآورده ساختن نیازهای کسب‌وکار یا بهبود اثربخشی خدمت پایه‌ریزی شود.

۲-۵ طرح‌ریزی خدمت جدید یا تغییر در خدمت

ارائه‌دهنده خدمت باید نیازمندی‌های خدمت را در مورد خدمت جدید یا تغییر در خدمت شناسایی کند. خدمت جدید یا تغییر در خدمت باید طرح‌ریزی شده تا نیازمندی‌های خدمت را برآورده سازد. طرح‌ریزی خدمت جدید یا تغییر در خدمت باید با مشتری و طرف‌های ذی‌نفع توافق شود.

به‌عنوان ورودی طرح‌ریزی، ارائه‌دهنده خدمت باید تاثیر بالقوه مالی، سازمانی و فنی ارائه خدمت جدید یا تغییر در خدمات را مد نظر قرار دهد. ارائه‌دهنده خدمات همچنین باید تاثیر بالقوه خدمات جدید یا تغییر در خدمت را بر روی سامانه مدیریت خدمات در نظر داشته باشد.

طرح‌ریزی خدمت جدید یا تغییر در خدمت باید حداقل شامل موارد زیر باشد یا به آن‌ها ارجاع دهد:

- الف- اختیارات و مسؤولیت‌های مرتبط با فرآیندهای طراحی، توسعه و انتقال؛
- ب- فعالیت‌هایی که باید توسط ارائه‌دهنده خدمت و طرف‌های دیگر انجام شوند شامل فعالیت‌های واسط میان ارائه‌دهنده خدمت و طرف‌های دیگر؛
- پ- تبادل اطلاعات با طرف‌های ذی‌نفع؛
- ت- منابع انسانی، فنی، اطلاعاتی و مالی؛
- ث- زمان‌بندی فعالیت‌های طرح‌ریزی شده؛
- ج- شناسایی، ارزیابی و مدیریت مخاطرات؛
- چ- وابستگی به سایر خدمات؛
- ح- آزمون‌های لازم برای خدمت جدید یا تغییر یافته؛
- خ- معیارهای پذیرش خدمت؛
- د- دستاوردهای مورد انتظار از ارائه خدمت جدید یا تغییر در خدمت بر حسب مقادیر قابل سنجش.

در مورد خدماتی که باید حذف شوند، ارائه‌دهنده خدمت باید پایان دادن به آن خدمت را طرح‌ریزی کند. طرح‌ریزی باید شامل تاریخ پایان دادن به خدمت، آرشیو کردن، امحاء یا انتقال داده‌ها، مستندات و عناصر خدمت باشد. عناصر خدمت می‌تواند شامل زیرساخت و برنامه‌های کاربردی با پروانه‌های بهره‌برداری مرتبط باشد.

ارائه‌دهنده خدمت باید طرف‌های دیگری را که ممکن است در تامین عناصر خدمت برای خدمت جدید یا تغییر در خدمت مشارکت داشته باشند، شناسایی کند. ارائه‌دهنده خدمت باید توانایی آن‌ها را در برآورده ساختن نیازمندی‌های خدمت ارزیابی کند. نتایج ارزیابی باید ثبت شده و اقدامات لازم تعیین شود.

۳-۵ طراحی و توسعه خدمت جدید یا تغییر در خدمت

خدمت جدید یا تغییر در خدمت باید طراحی و مستند شده تا حداقل موارد زیر را پوشش دهد:

- الف- اختیارات و مسؤولیت‌های ارائه خدمت جدید یا تغییر در خدمت؛

ب- فعالیتهایی که باید توسط ارائه‌دهنده خدمت، مشتری و طرف‌های دیگر برای ارائه خدمت جدید یا تغییر در خدمت باید انجام شود؛

پ- نیاز به منابع انسانی جدید یا تغییر در آن از جمله شامل تحصیلات، آموزش‌ها، مهارت‌ها و تجارب؛

ت- نیاز به منابع مالی برای ارائه خدمت جدید یا تغییر در خدمت؛

ث- نیاز به فناوری جدید یا تغییر در خدمات برای پشتیبانی از ارائه خدمت جدید یا تغییر در خدمت؛

ج- طرح‌ها و خط‌مشی‌های جدید یا تغییر در آن‌ها بر اساس الزامات این استاندارد ملی؛

چ- قراردادهای جدید یا تغییر یافته و سایر توافق‌نامه‌های مکتوب برای هم‌سویی با تغییرات در نیازمندی‌های خدمت؛

ح- تغییرات سامانه مدیریت خدمات؛

خ- تفاهم‌نامه سطح خدمت جدید یا تغییر یافته؛

د- به‌روزرسانی کاتالوگ خدمات؛

ذ- روش‌های اجرایی، سنج‌ها و اطلاعاتی که باید برای ارائه خدمت جدید یا تغییر در خدمت مورد استفاده قرار بگیرد.

ارائه‌دهنده خدمت باید اطمینان حاصل کند که طراحی خدمت جدید یا تغییر در خدمت قادر است نیازمندی‌های خدمات را برآورده سازد.

خدمت جدید یا تغییر در خدمت باید مطابق طراحی مستند شده توسعه یابد.

یادآوری - برای اطلاعات بیشتر در مورد طراحی، به فرآیند طراحی و توسعه در بند ۷-۳ استاندارد ملی ایران به شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷ یا فرآیند طراحی معماری در بند ۶-۴-۳ استاندارد ISO/IEC 15288 مراجعه شود.

۴-۵ انتقال خدمت جدید یا تغییر یافته

خدمت جدید یا تغییر یافته باید آزمایش شده تا تصدیق شود که نیازمندی‌های مستند شده خدمت و طراحی را برآورده می‌سازد. خدمت جدید یا تغییر یافته باید در قیاس با معیارهای پذیرش خدمت که ارائه‌دهنده خدمت و طرف‌های ذی‌نفع، پیش‌تر در مورد آن توافق کرده‌اند، تصدیق شود. اگر معیارهای پذیرش خدمت برآورده نشوند، ارائه‌دهنده خدمت و طرف‌های ذی‌نفع باید در مورد اقدامات ضروری و استقرار تصمیم‌گیری کنند.

برای انتقال خدمت جدید یا تغییر یافته باید از فرآیند انتشار و استقرار استفاده شود.

با خاتمه فعالیتهای انتقال، ارائه‌دهنده خدمت باید در مورد دستاوردهای به‌دست آمده در قیاس با دستاوردهای مورد انتظار، به طرف‌های ذی‌نفع گزارش دهد.

۶ فرآیندهای ارائه خدمت

۱-۶ مدیریت سطح خدمات

ارائه‌دهنده خدمت باید در مورد خدماتی که ارائه می‌دهد با مشتری به توافق برسد. ارائه‌دهنده خدمت باید در مورد کاتالوگ خدمات با مشتری به توافق برسد. کاتالوگ خدمت باید وابستگی میان خدمت و عناصر خدمت را نشان دهد.

برای هر خدمتی که ارائه می‌شود باید یک یا چند توافق‌نامه سطح خدمت (SLA) با مشتری وجود داشته باشد. هنگام ایجاد SLA ارائه‌دهنده خدمت باید نیازمندی‌های خدمت را مد نظر قرار دهد. SLA باید شامل مقادیر هدف توافق شده، مشخصات حجم کار و انتظارات باشد.

ارائه‌دهنده خدمت باید خدمت و SLAها را در فواصل زمانی برنامه‌ریزی شده با مشتری بازنگری کند.

تغییرات نیازمندی‌های مستند خدمت، کاتالوگ خدمت، SLAها و سایر توافق‌نامه‌های مکتوب باید از طریق فرآیند مدیریت تغییرات، تحت کنترل قرار گیرد. کاتالوگ خدمت پس از تغییر در خدمت و SLAها باید به‌روزرسانی شود تا از هم‌سو بودن آنها اطمینان حاصل شود.

ارائه‌دهنده خدمت باید روندها و عملکرد را در قیاس با مقادیر هدف خدمت، در فواصل زمانی برنامه‌ریزی شده، پیش‌کنند. نتایج باید ثبت شده و به‌منظور شناسایی دلایل عدم انطباق‌ها و فرصت‌های بهبود، بازنگری شود.

در مورد عناصر خدمت که توسط گروه داخلی یا مشتری تامین می‌شود، ارائه‌دهنده خدمت باید از طریق توافق‌نامه مکتوبی که ایجاد، توافق، بازنگری و به‌روزرسانی می‌شود، فعالیت‌ها و واسط‌های میان دو طرف را تعریف کند. ارائه‌دهنده خدمت باید عملکرد گروه داخلی یا مشتری را در قیاس با مقادیر هدف خدمت و سایر تعهدات توافق شده، در فواصل زمانی برنامه‌ریزی شده، پیش‌کنند. نتایج باید ثبت شده و به‌منظور شناسایی دلایل عدم انطباق‌ها و فرصت‌های بهبود بازنگری شود.

۲-۶ گزارش‌دهی خدمت

باید شرح واضح و روشنی از هر گزارش خدمت شامل شناسه، هدف، مخاطبین، تواتر و جزئیات مرتبط با منبع داده‌ها مستند شده و میان ارائه‌دهنده خدمت و طرف‌های ذی‌نفع توافق شود.

گزارش‌های خدمت باید با استفاده از اطلاعات حاصل از ارائه خدمت و فعالیت‌های سامانه مدیریت خدمات، از جمله فرآیند‌های مدیریت خدمات، تهیه شود. گزارش خدمت باید حداقل شامل موارد زیر باشد:

الف- عملکرد در مقایسه با مقادیر هدف توافق شده؛

ب- اطلاعات مرتبط درباره وقایع مهم شامل رویدادهای مهم، ارائه خدمت جدید یا تغییر در خدمت و طرح‌های تداوم خدمت که فراخوانی شده‌اند؛

پ- مشخصات حجم کار، شامل حجم و تغییرات دوره‌ای حجم کار؛

ت- عدم انطباق‌های شناخته شده در قیاس با الزامات این قسمت از استاندارد ملی، الزامات سامانه مدیریت خدمات یا نیازمندی‌های خدمات و دلایل آن‌ها؛
ث- اطلاعات مربوط به روندها؛

ج- سنجش رضایت مشتری، شکایات از خدمات و نتایج تحلیل سنجش رضایت‌مندی و شکایات.

ارائه‌دهنده خدمات باید بر مبنای یافته‌های گزارش خدمات تصمیمات مدیریتی اتخاذ کرده و اقدامات اصلاحی را تعیین کند. اقدامات توافق‌شده باید به طرف‌های ذی‌نفع اطلاع‌رسانی شود.

۳-۶ مدیریت تداوم و دسترس‌پذیری خدمات

۱-۳-۶ الزامات تداوم و دسترس‌پذیری خدمات

ارائه‌دهنده خدمات باید مخاطرات مرتبط با تداوم و دسترس‌پذیری خدمات را ارزیابی و مستند کند. ارائه‌دهنده خدمات باید الزامات تداوم و دسترس‌پذیری خدمات را شناسایی کرده و در مورد آن با مشتری توافق کند. الزامات توافق‌شده باید طرح‌های کسب‌وکار، نیازمندی‌های خدمات، SLAها و مخاطرات را مد نظر قرار دهد.

الزامات تداوم و دسترس‌پذیری خدمات باید حداقل شامل موارد زیر باشد:

الف- حقوق دسترسی به خدمات؛

ب- زمان پاسخ‌گویی خدمات^۱؛

پ- دسترس‌پذیری به‌هم پیوسته^۲ خدمات.

۲-۳-۶ طرح‌های تداوم و دسترس‌پذیری خدمات

ارائه‌دهنده خدمات باید طرح(های) تداوم خدمات و طرح(های) دسترس‌پذیری خدمات را ایجاد، پیاده و نگهداری کند. تغییرات این طرح‌ها باید توسط فرآیند مدیریت تغییرات تحت کنترل قرار گیرد. طرح تداوم خدمات باید حداقل شامل موارد زیر باشد:

الف- روش‌های اجرایی که باید هنگام از دست رفتن خدمات اجرا شوند، یا ارجاع به آن‌ها؛

ب- مقادیر هدف برای میزان دسترس‌پذیری هنگام فراخوانی طرح؛

پ- الزامات مرتبط با بازگشت به حالت عادی؛

ت- رویکردها در بازگشت به شرایط عادی کار.

هنگامی که دسترسی به مکان‌های عادی ارائه خدمات امکان‌پذیر نیست باید طرح(های) تداوم خدمات، فهرست نقاط تماس و دادگان مدیریت پیکربندی (CMDB) در دسترس قرار داشته باشند.

طرح(های) دسترس‌پذیری باید حداقل شامل الزامات و مقادیر هدف دسترس‌پذیری باشد.

1 - Service response times

2 - End to end availability of services

ارائه‌دهنده خدمت باید تاثیر درخواست‌های تغییر بر طرح(های) تداوم خدمت و طرح(های) دسترس‌پذیری خدمت را ارزیابی کند.

یادآوری - برای اطلاعات بیشتر در مورد طراحی، به فرآیند طراحی و توسعه در بند ۷-۳ استاندارد ملی ایران به شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷ یا فرآیند طراحی معماری در بند ۶-۴-۳ استاندارد ISO/IEC 15288 مراجعه شود.

یادآوری - طرح(های) تداوم خدمت و طرح(های) دسترس‌پذیری خدمت می‌تواند در قالب یک سند تنظیم شود.

۳-۳-۶ پایش و آزمون تداوم و دسترس‌پذیری خدمت

دسترس‌پذیری خدمت باید پایش شده، نتایج آن ثبت شود و با مقادیر هدف توافقی شده مقایسه شود. عدم دسترس‌پذیری برنامه‌ریزی نشده باید بررسی شده و اقدام اصلاحی مناسب تعیین شود.

طرح‌های تداوم خدمت باید در برابر الزامات تداوم خدمت آزمایش شود. طرح‌های دسترس‌پذیری خدمت باید در برابر الزامات دسترس‌پذیری خدمت آزمایش شود. باید در مقطع هر تغییر عمده در محیط اجرایی ارائه‌دهنده خدمت، طرح‌های تداوم و دسترس‌پذیری خدمت، مورد آزمون مجدد قرار گیرند.

نتایج آزمون‌ها باید ثبت شود. پس از هر آزمون و پس از هر فراخوانی طرح تداوم خدمت باید بازنگری انجام شود. هر گاه کاستی مشاهده شد، ارائه‌دهنده خدمت باید اقدام مناسب را تعیین کرده و کارهای انجام شده را گزارش دهد.

۴-۶ بودجه‌ریزی و حسابداری خدمت

باید واسط تعریف‌شده‌ای میان بودجه‌ریزی و حسابداری فرآیندهای مدیریت خدمات و سایر فرآیندهای مدیریت مالی وجود داشته باشد.

باید خط‌مشی‌ها و روش‌های اجرایی مکتوبی برای موارد زیر وجود داشته باشد:

الف- بودجه‌بندی و حسابداری برای همه عناصر خدمت حداقل شامل موارد زیر:

۱- دارایی‌هایی که برای ارائه خدمت استفاده می‌شوند (از جمله پروانه‌های بهره‌برداری)،

۲- منابع مشترک،

۳- هزینه‌های بالاسری،

۴- هزینه‌های سرمایه‌ای و عملیاتی،

۵- خدماتی که از خارج از سازمان تأمین می‌شود،

۶- کارکنان،

۷- تسهیلات؛

ب- سرشکن کردن هزینه‌های غیرمستقیم و تخصیص هزینه‌های مستقیم به خدمات به‌منظور تعیین هزینه کلی هر خدمت؛

پ- کنترل و اختیارات مؤثر مالی.

هزینه‌ها باید با جزئیات کافی، بودجه‌بندی شوند تا کنترل مالی مؤثر و تصمیم‌سازی در مورد خدمت ارائه شده، امکان‌پذیر باشد.

ارائه‌دهنده خدمت باید هزینه‌ها را در قیاس با بودجه، پایش کرده و نتیجه را گزارش دهد، پیش‌بینی‌های مالی را بازنگری کرده و هزینه‌ها را مدیریت نماید.

اطلاعات لازم برای فرآیند مدیریت تغییرات باید فراهم شود تا هزینه‌یابی درخواست‌های تغییر انجام شود.

یادآوری - بسیاری از ارائه‌دهندگان خدمات در ازای خدمت خود، هزینه‌ای را دریافت می‌کنند. این موضوع در دامنه فرآیند بودجه‌بندی و حسابداری خدمت قرار ندارد.

۵-۶ مدیریت ظرفیت

ارائه‌دهنده خدمات باید الزامات مربوط به ظرفیت و عملکرد را شناسایی کرده و در مورد آن‌ها با مشتری و طرف‌های ذی‌نفع توافق نماید.

ارائه‌دهنده خدمت باید طرح ظرفیت را با در نظر گرفتن منابع انسانی، فنی، اطلاعاتی و مالی مورد نیاز، تهیه، پیاده‌سازی و نگهداری نماید. تغییرات طرح ظرفیت باید توسط فرآیند مدیریت تغییرات تحت کنترل قرار گیرد.

طرح ظرفیت باید حداقل شامل موارد زیر باشد:

الف- تقاضای جاری و پیش‌بینی شده خدمت؛

ب- تاثیرات مورد انتظار از الزامات توافق شده دسترس‌پذیری، تداوم و سطح خدمت؛

پ- زمان‌بندی، آستانه‌ها^۱ و هزینه‌های شناسایی شده برای ارتقاء خدمت؛

ت- تاثیرات بالقوه تغییرات قانونی، مقرراتی، قراردادی یا سازمانی؛

ث- تاثیرات بالقوه فناوری‌ها و فنون جدید؛

ج- روش‌های اجرایی لازم برای ایجاد قابلیت تحلیل‌های پیش‌بینانه یا ارجاع به آن‌ها.

ارائه‌دهنده خدمت باید ظرفیت را پایش کرده، داده‌های ظرفیت را تحلیل نماید و عملکرد را تنظیم^۲ کند.

ارائه‌دهنده خدمت باید ظرفیت کافی را تامین کرده تا الزامات توافق شده، ظرفیت و عملکرد را برآورده سازد.

۶-۶ مدیریت امنیت اطلاعات

۱-۶-۶ خط‌مشی امنیت اطلاعات

مدیریت با اختیارات کافی باید خط‌مشی امنیت را که با در نظر گرفتن نیازمندی‌های خدمت، الزامات قانونی و مقرراتی و تعهدات قراردادی تنظیم شده است، تصویب کند. مدیریت باید:

1 - Thresholds

2 - Tune

الف- خط مشی امنیت و اهمیت انطباق با آن را به کارکنان مرتبط خود، مشتری و تامین کنندگان اطلاع‌رسانی کند؛

ب- اطمینان حاصل کند که اهداف مدیریت امنیت اطلاعات برقرار است؛

پ- رویکرد مدیریت مخاطرات امنیت اطلاعات و معیارهای پذیرش مخاطرات را تعریف کند؛

ت- اطمینان حاصل کند که ارزیابی مخاطرات امنیت اطلاعات در فواصل زمانی برنامه‌ریزی شده انجام می‌شود؛

ث- اطمینان حاصل کند که ممیزی داخلی امنیت اطلاعات انجام می‌شود؛

ج- اطمینان حاصل کند که نتایج ممیزی به‌منظور شناسایی فرصت‌های بهبود، بازنگری می‌شود.

۲-۶-۶ کنترل‌های امنیت اطلاعات

ارائه‌دهنده خدمت باید کنترل‌های فیزیکی، اداری و فنی امنیت اطلاعات را برای مقاصد زیر پیاده‌سازی و اجرا نماید:

الف- حفظ محرمانگی، یکپارچگی و دسترس‌پذیری دارایی‌های اطلاعاتی؛

ب- برآورده ساختن الزامات خط‌مشی امنیت اطلاعات؛

پ- دستیابی به اهداف مدیریت امنیت اطلاعات؛

ت- مدیریت مخاطرات مرتبط با امنیت اطلاعات.

کنترل‌های امنیت اطلاعات باید مستند شود. مستندات باید مخاطرات مرتبط با کنترل‌ها و نحوه اجرا و نگهداشت کنترل‌ها را تشریح نمایند.

ارائه‌دهنده خدمت باید اثربخشی کنترل‌های امنیت اطلاعات را بازنگری کند. ارائه‌دهنده خدمت باید اقدامات لازم را تعیین کرده و اجرای آن‌ها را گزارش دهد.

ارائه‌دهنده خدمت باید سازمان‌های بیرونی که لازم است به اطلاعات یا خدمت ارائه‌دهنده خدمت دسترسی داشته، از آن‌ها استفاده کند یا آن‌ها را مدیریت کند، شناسایی کند. ارائه‌دهنده خدمت باید کنترل‌های امنیت اطلاعات را مستند کرده و با سازمان‌های بیرونی در مورد آن‌ها توافق کرده و آن‌ها را پیاده‌سازی کند.

۳-۶-۶ تغییرات و رویدادهای امنیت اطلاعات

درخواست‌های تغییر باید به‌منظور شناسایی موارد زیر ارزیابی شوند:

الف- مخاطرات جدید یا تغییر یافته امنیت اطلاعات؛

ب- تأثیرات بالقوه بر خط‌مشی و کنترل‌های موجود امنیت اطلاعات.

رویدادهای امنیتی باید با استفاده از روش‌های اجرایی مدیریت رویداد و با اولویتی متناسب با مخاطرات امنیت اطلاعات مدیریت شوند. ارائه‌دهنده خدمات باید انواع، حجم و تاثیر رویدادها را تحلیل نماید. رویدادهای امنیت اطلاعات باید گزارش شوند و به‌منظور شناسایی فرصت‌های بهبود بازنگری شوند.

یادآوری - خانواده استانداردهای ISO/IEC 27000 الزامات را تعیین کرده و راهنمایی‌های لازم را در زمینه پشتیبانی از پیاده‌سازی و اجرای سامانه مدیریت امنیت اطلاعات ارائه می‌دهد.

۷ فرآیندهای ارتباطی

۱-۷ مدیریت ارتباطات کسب‌وکار

ارائه‌دهنده خدمت باید مشتریان، کاربران و طرف‌های ذی‌نفع خدمت را شناسایی و نتایج آن را مستند کند. ارائه‌دهنده خدمت باید فردی را که مسئول مدیریت ارتباط با مشتری و رضایت‌مندی مشتری است تعیین نماید.

ارائه‌دهنده خدمت باید سازوکاری را برای ارتباط با مشتری ایجاد نماید. سازوکار ارتباطی باید درک از محیط کسب‌وکاری که خدمت در آن ارائه می‌شود و نیاز به خدمت جدید یا تغییر در خدمت را ارتقاء بخشد. این اطلاعات باید ارائه‌دهنده خدمت را قادر سازد که به این نیازها پاسخ دهد.

ارائه‌دهنده خدمت باید عملکرد خدمت را با مشتری در فواصل زمانی برنامه‌ریزی شده بازنگری کند. تغییرات در نیازمندی‌های خدمت باید توسط فرآیند مدیریت تغییرات تحت کنترل قرار گیرد. تغییرات در SLAها باید با فرآیند مدیریت سطح خدمت هماهنگ شود.

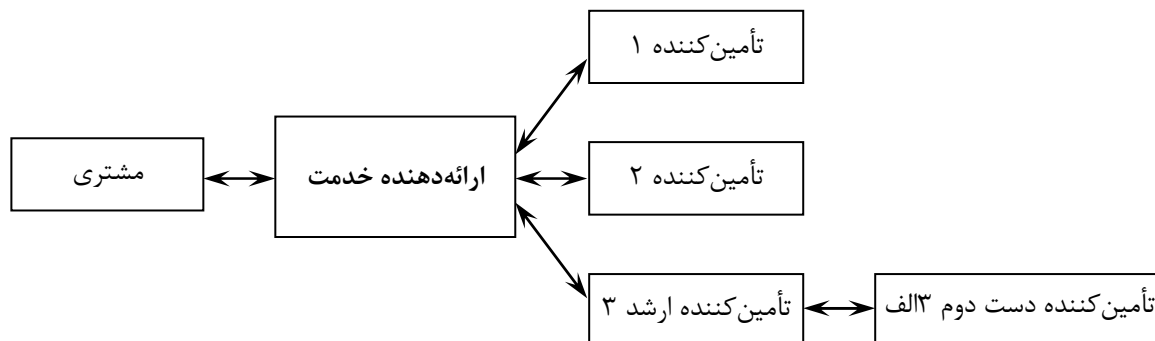
باید در مورد تعریف رسمی یک شکایت با مشتری توافق شود. باید فرآیند مکتوبی برای رسیدگی به شکایات مشتری وجود داشته باشد. ارائه‌دهنده خدمت باید تمامی شکایات را ثبت، بررسی، رسیدگی و گزارش کند و خاتمه دهد. هنگامی که یک شکایت از طریق مجراهای معمول پیش‌بینی شده برای آن برطرف نمی‌شود، باید مجراهای خاصی برای پیگیری موضوع در مراجع بالاتر در دسترس مشتری باشد.

ارائه‌دهنده خدمت باید رضایت مشتری را در فواصل زمانی برنامه‌ریزی شده بر مبنای نمونه‌ای از مشتریان و کاربران خدمت اندازه‌گیری نماید. نتایج باید تحلیل شده و به‌منظور شناسایی فرصت‌های بهبود بازنگری شود.

۲-۷ مدیریت تأمین‌کنندگان

ارائه‌دهنده خدمت ممکن است برای پیاده‌سازی و اجرای برخی از قسمت‌های فرآیندهای مدیریت خدمات از تأمین‌کنندگانی استفاده کند. مثالی از ارتباطات در زنجیره تأمین در شکل ۳ نشان داده شده است.

ارائه‌دهنده خدمات باید برای هر یک از تأمین‌کنندگان، فردی را که مسئول مدیریت ارتباطات، قرارداد و عملکرد تأمین‌کننده است تعیین نماید.



شکل ۳- مثالی از ارتباطات بین ارائه‌دهنده خدمت و تأمین‌کنندگان

ارائه‌دهنده خدمت و تأمین‌کننده باید قرارداد مکتوبی داشته باشند. قرارداد باید شامل موارد زیر باشد یا به آن‌ها ارجاع دهد:

- الف- دامنه خدماتی که توسط تأمین‌کننده ارائه می‌شود؛
- ب- وابستگی میان خدمات، فرآیندها و طرف‌ها؛
- پ- نیازمندی‌هایی که باید توسط تأمین‌کننده برآورده شود؛
- ت- مقادیر هدف برای خدمات؛
- ث- واسطه‌های میان فرآیندهای مدیریت خدمات که توسط تأمین‌کننده یا سایر طرف‌ها اجرا می‌شود؛
- ج- یکپارچگی فعالیت‌های تأمین‌کننده با سامانه مدیریت خدمات؛
- چ- مشخصات حجم کار؛
- ح- استثنائات قرارداد و نحوه اداره آن‌ها؛
- خ- اختیارات و مسؤولیت‌های ارائه‌دهنده خدمت و تأمین‌کننده؛
- د- گزارش‌ها و ارتباطاتی که باید توسط تأمین‌کننده فراهم شود؛
- ذ- مبنای تعیین هزینه‌ها؛
- ر- فعالیت‌ها و مسؤولیت‌ها برای خاتمه مورد انتظار یا خاتمه زودهنگام قرارداد و نحوه انتقال خدمت به شخص ثالث.

ارائه‌دهنده خدمت باید در مورد سطح خدمت تأمین‌کننده توافق کند تا بتواند با SLA میان ارائه‌دهنده خدمت و مشتری هم‌سو باشد و از آن پشتیبانی کند.

ارائه‌دهنده خدمت باید اطمینان حاصل کند که تمامی نقش‌ها و ارتباطات بین تأمین‌کننده اصلی و تأمین‌کنندگان فرعی (پیمانکاران دست دوم) مستند شده است. ارائه‌دهنده خدمت باید تصدیق کند که تأمین‌کننده اصلی در جهت برآورده ساختن تعهدات قراردادی، تأمین‌کنندگان فرعی خود را مدیریت می‌کند.

ارائه‌دهنده خدمت باید عملکرد تأمین‌کننده را در فواصل زمانی برنامه‌ریزی شده پایش کند. عملکرد باید در قیاس با مقادیر هدف و سایر تعهدات قراردادی اندازه‌گیری شود. نتایج باید ثبت شده و به‌منظور شناسایی

دلایل عدم انطباق و فرصت‌های بهبود بازنگری شود. بازنگری همچنین باید اطمینان ایجاد کند که قرارداد با نیازمندی‌های جاری انطباق دارد.

تغییرات در قرارداد باید توسط فرآیند مدیریت تغییرات تحت کنترل قرار گیرد. باید برای رسیدگی به اختلافات قراردادی میان ارائه‌دهنده خدمت و تامین‌کننده، فرآیندی وجود داشته باشد. یادآوری - موضوع انتخاب تامین‌کننده و تدارکات در دامنه این فرآیند قرار ندارد.

یادآوری - مثال‌های بیشتری در مورد ارتباطات زنجیره تامین در قسمت ۳ این استاندارد ملی آورده شده است.

۸ فرآیندهای رفع مشکل

۱-۸ مدیریت رویداد و درخواست خدمت

باید روش اجرایی مکتوبی برای همه رویدادها وجود داشته باشد تا موارد زیر را تعریف کند:

الف - نحوه ثبت؛

ب - اولویت‌گذاری؛

پ - طبقه‌بندی؛

ت - به‌روزرسانی موارد ثبت شده؛

ث - انتقال رویدادها به مقامات بالاتر؛

ج - برطرف کردن؛

چ - خاتمه دادن.

باید روش اجرایی مکتوبی برای برآورده ساختن درخواست‌های خدمت، از ثبت تا خاتمه، وجود داشته باشد. رویدادها و درخواست‌های خدمت باید مطابق روش‌های اجرایی مکتوب مدیریت شوند.

هنگام تعیین اولویت رویدادها و درخواست‌های خدمت، ارائه‌دهنده خدمت باید تاثیر و فوریت رویداد یا درخواست خدمت را مد نظر قرار دهد.

ارائه‌دهنده خدمت باید اطمینان حاصل کند که کارکنانی که درگیر فرآیند مدیریت رویداد و درخواست خدمت هستند، به اطلاعات مرتبط دسترسی داشته و می‌توانند از آن‌ها استفاده کنند. اطلاعات مرتبط باید شامل روش‌های اجرایی مدیریت درخواست خدمت، خطاهای شناخته شده، مشکلات برطرف شده و CMDDB است. اطلاعات در مورد موفقیت یا شکست انتشارها و تاریخ انتشار نسخه‌های آتی، که در فرآیند مدیریت انتشار و استقرار وجود دارد، باید توسط فرآیند مدیریت رویداد و درخواست خدمت استفاده شود.

ارائه‌دهنده خدمت باید به مشتری در مورد وضعیت پیشرفت رویدادی که گزارش آن را داده یا خدمتی که درخواست کرده، اطلاع‌رسانی کند. اگر مقادیر هدف، برآورده نمی‌شود، ارائه‌دهنده خدمت باید به مشتری و طرف‌های ذی‌نفع اطلاع داده و موضوع را بر اساس روش‌های اجرایی به مقامات بالاتر انتقال دهد.

ارائه‌دهنده خدمت باید با مشتری در مورد تعریف رسمی رویداد عمده توافق کرده و آن را مکتوب نماید. رویدادهای عمده باید بر اساس روش اجرایی مکتوب، طبقه‌بندی و مدیریت شوند. مدیریت ارشد باید در مورد رویدادهای عمده مطلع شود. مدیریت ارشد باید اطمینان حاصل کند که فرد خاصی به‌عنوان مسئول مدیریت رویدادهای عمده تعیین شده است. پس از بازگشت سطح خدمت به حالت عادی، رویدادهای عمده باید به‌منظور شناسایی فرصت‌های بهبود، بازنگری شود.

۸-۲ مدیریت مشکل

باید روش‌های اجرایی مکتوبی برای شناسایی مشکلات و به حداقل رساندن یا جلوگیری از تاثیر رویدادها و مشکلات وجود داشته باشد. این روش‌های اجرایی باید موارد زیر را تعریف کنند:

الف- شناسایی؛

ب- نحوه ثبت؛

پ- اولویت‌گذاری؛

ت- طبقه‌بندی؛

ث- به‌روزرسانی سوابق ثبت؛

ج- انتقال مشکلات به مقامات بالاتر؛

چ- برطرف کردن؛

ح- خاتمه دادن.

مشکلات باید مطابق روش اجرایی، مدیریت شوند.

ارائه‌دهنده خدمت باید داده‌ها و روندهای مرتبط با رویدادها و مشکلات را تحلیل کند تا دلایل ریشه‌ای و اقدامات بالقوه پیشگیری را شناسایی کند.

مشکلاتی که نیازمند تغییر در یک CI هستند باید درخواست تغییری را اعلام کنند.

هنگامی که علت ریشه‌ای شناخته شده ولی مشکل به‌شکل دائمی برطرف نشده است، ارائه‌دهنده خدمت باید اقداماتی برای کاهش یا حذف تاثیرات مشکل بر خدمت را شناسایی کند. خطاهای شناخته شده باید ثبت شوند.

اثربخشی برطرف کردن مشکل باید پایش، بازنگری و گزارش شود.

باید اطلاعات به‌هنگام در مورد خطاهای شناخته شده و مشکلات برطرف شده در اختیار فرآیند مدیریت رویداد و درخواست خدمت قرار گیرد.

۹ فرآیندهای کنترلی

۹-۱ مدیریت پیکربندی

باید تعریف مکتوبی برای هر نوع قلم پیکربندی وجود داشته باشد. اطلاعاتی که برای هر قلم پیکربندی ثبت می‌شود باید نسبت به کنترل اثربخش آن‌ها اطمینان ایجاد کند. این اطلاعات حداقل شامل موارد زیر است:

الف- توصیف CI؛

ب- ارتباط با سایر اقلام پیکربندی؛

پ- ارتباط میان CI و عناصر خدمت؛

ت- وضعیت؛

ث- شماره نسخه؛

ج- محل نگهداری؛

چ- درخواست‌های تغییر مرتبط؛

ح- مشکلات و خطاهای شناخته شده مرتبط.

همه اقلام پیکربندی باید به شکل منحصربه‌فردی، شناسایی شده و در دادگان مدیریت پیکربندی ثبت شوند. CMDB باید به‌گونه‌ای مدیریت شود که نسبت به قابلیت اطمینان و دقت آن اطمینان حاصل شود. این موضوع شامل کنترل دسترسی برای به‌روزرسانی نیز می‌شود.

باید روش اجرایی مکتوبی برای ثبت، کنترل و ردیابی نسخه‌های مختلف اقلام پیکربندی وجود داشته باشد. شدت کنترل باید به‌گونه‌ای باشد که یکپارچگی خدمت و عناصر خدمت را با در نظر گرفتن نیازمندی‌های خدمت و مخاطرات مرتبط با اقلام پیکربندی، حفظ کند.

ارائه‌دهنده خدمت باید اطلاعات ثبت شده در CMDB را در فواصل زمانی برنامه‌ریزی شده ممیزی کند. اگر نقصان‌هایی کشف شد، ارائه‌دهنده خدمت باید اقدامات اصلاحی را تعیین کرده و اجرای آن‌ها را گزارش دهد. باید اطلاعات CMDB در اختیار فرآیند مدیریت تغییرات برای پشتیبانی از ارزیابی درخواست‌های تغییر قرار گیرد.

تغییرات در اقلام پیکربندی باید قابل ردیابی و قابل ممیزی باشند تا در مورد یکپارچگی اقلام پیکربندی و داده‌های CMDB اطمینان حاصل شود.

اقلام پیکربندی موردنظر باید قبل از انتشار در محیط واقعی، مبنایگذاری¹ شوند. نسخه اصلی اقلام پیکربندی ثبت شده در CMDB باید در محیط فیزیکی یا کتابخانه‌های الکترونیکی امنی، نگهداری شوند و به سوابق پیکربندی، ارجاع دهند. این موضوع حداقل شامل مستندات، اطلاعات پروانه‌های بهره‌برداری، نرم‌افزار و در موارد مقتضی تصویر پیکربندی سخت‌افزار است. باید ارتباط تعریف‌شده‌ای میان فرآیند مدیریت پیکربندی و فرآیند مدیریت دارایی‌های مالی وجود داشته باشد.

یادآوری- مدیریت دارایی‌های مالی خارج از دامنه فرآیند مدیریت پیکربندی قرار دارد.

1 - Baselining

باید خطمشی مدیریت تغییرات وجود داشته باشد که موارد زیر را تعریف کند:

الف- ارقام پیکربندی که تحت کنترل مدیریت تغییرات قرار دارند؛

ب- معیارهایی برای مشخص کردن تغییراتی که تاثیر عمده‌ای بر خدمت یا مشتری دارند.

حذف یک خدمت باید به‌عنوان تغییری در خدمت که می‌تواند تاثیر عمده‌ای داشته باشد، طبقه‌بندی شود. انتقال یک خدمت از ارائه‌دهنده خدمت به مشتری یا طرف دیگر باید به‌عنوان تغییری که می‌تواند تاثیر عمده داشته باشد، طبقه‌بندی شود.

باید روش اجرایی مکتوبی برای ثبت، طبقه‌بندی، ارزیابی و تصویب درخواست‌های تغییر وجود داشته باشد. ارائه‌دهنده خدمت باید در مورد تعریف رسمی تغییر اضطراری با مشتری توافق کرده و آن را مکتوب نماید. برای مدیریت تغییرات اضطراری باید روش اجرایی مکتوبی وجود داشته باشد.

همه تغییرات یک خدمت یا عناصر یک خدمت باید از طریق درخواست تغییر اعلام شود. درخواست‌های تغییر باید دامنه تعریف‌شده‌ای داشته باشند.

همه درخواست‌های تغییر باید ثبت و طبقه‌بندی شوند. همه درخواست‌های تغییر باید از نظر مخاطره، اثرات و منافع کسب‌وکار ارزیابی شوند. درخواست‌های تغییری که تاثیر عمده‌ای بر خدمت یا مشتری دارند باید با استفاده از فرآیند طراحی و انتقال خدمت جدید یا تغییر یافته مدیریت شوند. سایر درخواست‌های تغییر ارقام پیکربندی که در خطمشی مدیریت تغییرات معرفی شده‌اند، باید با استفاده از فرآیند مدیریت تغییرات، مدیریت شوند.

درخواست‌های تغییر باید با استفاده از اطلاعات فرآیند مدیریت تغییرات و سایر فرآیندها ارزیابی شوند. ارائه‌دهنده خدمت و طرف‌های ذی‌نفع باید در مورد پذیرش درخواست‌های تغییر تصمیم‌گیری کنند. در تصمیم‌گیری باید مخاطرات، تاثیر بالقوه بر خدمت و مشتری، نیازمندی‌های خدمت، منافع کسب‌وکار، امکان‌پذیر بودن از نظر فنی و تاثیرات مالی را مد نظر قرار دهد.

تغییرات مصوب باید انجام شده و مورد آزمون قرار بگیرد.

جدول زمانی که حاوی جزئیات مرتبط با تغییرات مصوب و تاریخ‌های پیشنهادی پیاده‌سازی است باید وجود داشته باشد و به طرف‌های ذی‌نفع، اطلاع داده شود. جدول زمانی تغییرات باید به‌عنوان مبنای طرح‌ریزی استقرار انتشارها استفاده شود.

فعالیت‌های لازم برای بازگشت به حالت قبل از اعمال تغییر یا اصلاح آن، در صورت موفقیت‌آمیز نبودن تغییر، باید طرح‌ریزی شود و در صورت امکان آزمایش شود. در صورت موفقیت‌آمیز نبودن، تغییر باید به حالت قبل برگردد یا اصلاح شود. تغییرات ناموفق باید بررسی شده و اقدامات لازم صورت بگیرد.

پس از انتشار موفقیت‌آمیز یک تغییر، اطلاعات CMDB باید به‌روزآوری شود.

ارائه‌دهنده خدمت باید تغییرات را به‌منظور ارزیابی اثربخشی آن‌ها بازنگری کرده و در مورد اقدامات لازم با طرف‌های ذی‌نفع توافق کند.

درخواست‌های تغییر باید در فواصل زمانی برنامه‌ریزی شده تحلیل شوند تا روندها شناسایی شود. نتایج و جمع‌بندی‌های حاصل از تحلیل باید ثبت شوند و به‌منظور شناسایی فرصت‌های بهبود بازنگری شوند.

۳-۹ مدیریت انتشار و استقرار

ارائه‌دهنده خدمت باید خط‌مشی انتشار را که تواتر و نوع انتشارها را بیان می‌کند، تدوین کرده و در مورد آن با مشتری توافق کند.

ارائه‌دهنده خدمت باید استقرار خدمت جدید یا تغییر یافته و عناصر خدمت به محیط واقعی را با مشتری و طرف‌های ذی‌نفع طرح‌ریزی کند. طرح‌ریزی باید با فرآیند مدیریت تغییرات هماهنگ باشد و به درخواست‌های تغییر مرتبط، خطاهای شناخته شده و مشکلاتی که در این انتشار بسته می‌شوند، ارجاع دهد. طرح‌ریزی باید شامل تاریخ استقرار هر انتشار، تحویل‌دانی‌ها و روش‌های استقرار باشد.

ارائه‌دهنده خدمت باید در مورد تعریف رسمی انتشار اضطراری با مشتری توافق کند و آن را مکتوب نماید. انتشارهای اضطراری باید بر اساس روش اجرایی مکتوب که با روش اجرایی مدیریت تغییرات اضطراری در ارتباط است، مدیریت شوند.

انتشارها باید قبل از استقرار، ساخته و آزمایش شوند. باید محیط کنترل شده‌ای برای آزمون پذیرش استفاده شود تا ساخت و تست تمام انتشارها در آن محیط صورت پذیرد.

معیارهای پذیرش هر انتشار باید با مشتری و طرف‌های ذی‌نفع توافق شود. انتشار باید در قیاس با معیارهای پذیرش توافق شده، قبل از استقرار تصدیق شود. اگر معیارهای پذیرش برآورده نشود، ارائه‌دهنده خدمت باید در مورد اقدامات لازم و استقرار، همراه با طرف‌های ذی‌نفع تصمیم‌گیری نماید.

انتشار باید به‌گونه‌ای در محیط واقعی مستقر شود که یکپارچگی سخت‌افزار، نرم‌افزار و سایر عناصر خدمت در حین استقرار حفظ شود.

فعالیت‌های لازم برای بازگشت به حالت قبل از استقرار یا اصلاح آن، در صورت موفقیت‌آمیز نبودن آن، باید طرح‌ریزی شود و در صورت امکان آزمایش شود. در صورت موفقیت‌آمیز نبودن، انتشار باید به حالت قبل برگردد یا اصلاح شود. انتشارهای ناموفق باید بررسی شده و اقدامات لازم صورت بگیرد.

موفقیت و شکست انتشارها باید پایش و تحلیل شود. سنجش باید شامل رویدادهای مرتبط با انتشار در دوره زمانی پس از استقرار آن باشد. تحلیل باید شامل ارزیابی اثرات انتشار بر مشتری باشد. نتایج و جمع‌بندی‌های حاصل از تحلیل باید ثبت شوند و به‌منظور شناسایی فرصت‌های بهبود بازنگری شوند.

اطلاعات در مورد موفقیت یا شکست انتشارها و تاریخ انتشارهای بعدی باید در اختیار فرآیند مدیریت تغییرات و فرآیند مدیریت رویداد و درخواست تغییر قرار گیرد.

باید اطلاعات در اختیار فرآیند مدیریت تغییرات برای پشتیبانی از ارزیابی تاثیر درخواست‌های تغییر بر روی انتشارها و طرح‌های استقرار قرار گیرد.

کتابنامه

- [1] ISO/IEC 20000-2:2005, *Information technology — Service management — Part 2: Code of practice*
- [2] ISO/IEC TR 20000-3, *Information technology — Service management — Part 3: Guidance on scope definition and applicability for ISO/IEC 20000-1*
- [3] ISO/IEC TR 20000-4, *Information technology — Service management — Part 4: Process reference model*
- [4] ISO/IEC TR 20000-5, *Information technology — Service management — Part 5: Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1*
- [۵] استاندارد ملی ایران به شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷، سیستم‌های مدیریت کیفیت - مبانی و واژگان
- [۶] استاندارد ملی ایران به شماره ۹۰۰۱: سال ۱۳۸۸، سیستم‌های مدیریت کیفیت - الزامات
- [۷] استاندارد ملی ایران به شماره ۹۰۰۴: سال ۱۳۸۲، سیستم‌های مدیریت کیفیت - راهنماهایی برای بهبود عملکرد
- [۸] استاندارد ملی ایران به شماره ۱۰۰۲: سال ۱۳۸۷، مدیریت کیفیت - رضایت مشتری - راهنماهایی برای رسیدگی به شکایات در سازمان‌ها
- [۹] استاندارد ملی ایران به شماره ۱۰۰۷: سال ۱۳۸۷، مدیریت کیفیت - رضایت مشتری - راهنماهایی برای مدیریت پیکربندی
- [10] ISO/IEC 15288, *Systems and software engineering — System life cycle processes*
- [11] ISO/IEC 15504-1, *Information technology — Process assessment — Part 1: Concepts and vocabulary*
- [12] ISO/IEC 15504-2, *Information technology — Process assessment — Part 2: Performing an assessment*
- [13] ISO/IEC 15504-3, *Information technology — Process assessment — Part 3: Guidance on performing an assessment*
- [۱۴] استاندارد ملی ایران به شماره ۱۹۰۱۱: سال ۱۳۸۶، رهنمودهایی برای ممیزی سیستم‌های مدیریت کیفیت و/یا زیست محیطی
- [15] ISO/IEC 19770-1, *Information technology — Software asset management — Part 1: Processes*
- [16] ISO/IEC/IEEE 24765:2010, *Systems and software engineering — Vocabulary*

[۱۷] استاندارد ملی ایران به شماره ۲۷۰۰۰: سال ۱۳۹۱، فناوری اطلاعات - فنون امنیتی - سامانه های مدیریت امنیت اطلاعات مرور کلی و واژگان

[۱۸] استاندارد ملی ایران به شماره ۲۷۰۰۱: سال ۱۳۸۷، فن آوری اطلاعات - فنون امنیتی - سیستم های مدیریت امنیت اطلاعات - الزامات

[۱۹] استاندارد ملی ایران به شماره ۲۷۰۰۱: سال ۱۳۸۸، فن آوری اطلاعات - فنون امنیتی - مدیریت ریسک امنیت اطلاعات

[20] ISO 31000, *Risk management — Principles and guidelines*