

A
szolgáltatásmenedzsment
nemzetközi szabványa
magyarul

(MSZ ISO/IEC 20000-1:2013)

Tartalom

- ISO/IEC 20000-1 alapú tanúsítások a nagyvilágban és itthon
- ISO/IEC 20000-1:2011 fő jellemzői
- A hazai honosítás támogatói
- A szabvány és az SMS-ek hatóköre
- A szabvány és az ITIL kapcsolata
- Kérdések

ISO/IEC 20000 tanúsítások 2011-13 között / 1

61 (54) ország, 713 (662) tanúsított szervezet

	Ország	2011	2013
1	Japan	98	94
2	China	68	64
3	U.S.A.	47	62
4	India	52	60
5	U.K.	57	47
6	South Korea	47	46
7	Taiwan	30	28
8	Germany	39	25
9	Hong Kong	15	23
10	Czech Republic	21	19
11	Spain	15	17
12	Italy	14	17
13	Brazil	10	16
14	Malaysia	10	14
15	Poland	7	11
16	Portugal	6	11

	Ország	2011	2013
17	U.A.E.	8	10
18	Thailand	5	10
19	Austria	10	8
20	France	8	8
21	Bulgaria	5	8
22	Macedonia	6	7
23	Slovakia	3	7
24	Ireland	3	7
25	Turkey	2	7
26	Indonesia	2	6
27	Switzerland	19	5
28	Norway	4	5
29	Colombia	4	5
30	Singapore	3	5
31	Hungary	3	5
32	Canada	1	5

ISO/IEC 20000 tanúsítások 2011-13 között / 2

#	Ország	2011	2013
33	Netherlands	4	4
34	Sweden	4	4
35	Lithuania	3	4
36	Greece	2	3
37	Romania	1	3
38	Luxembourg	1	3
39	Australia	5	2
40	Sri Lanka	2	2
41	Kuwait	1	2
42	Saudi Arabia	1	2
43	Denmark	1	2
44	Philippines		2
45	Belgium		2

#	Ország	2011	2013
46	Latvia	3	1
47	Finland	2	1
48	Croatia	1	1
49	Macau	1	1
50	Argentina	1	1
51	Mexico	1	1
52	Estonia	1	1
53	Kosovo	1	1
54	Albania		1
55	Egypt		1
56	Mauritius		1
57	South Africa		1
58	Bangladesh		1
59	Cyprus		1
60	Russia		1
61	Slovenia		1
62	Qatar	2	
63	Philippines	1	
64	Liechtenstein	1	

ISO/IEC 20000 tanúsítások 2011-13 között / 3

#	Földrész	Terület	2011	2013
1	Ázsia	Távol-Kelet	339	358
2	Európa	Nyugat-Európa	143	111
3	Amerika	Észak-Amerika	48	67
4	Európa	Közép-Európa	48	64
5	Európa	Dél-Európa	37	49
6	Amerika	Dél-Amerika	16	23
7	Ázsia	Közel-Kelet	12	14
8	Európa	Kelet-Európa	9	14
9	Európa	Észak-Európa	10	10
10	Afrika	Afrika		3
		Összesen	662	713

#	Földrész	2011	2013
1	Ázsia	351	372
2	Európa	247	248
3	Amerika	64	90
4	Afrika		3
	Összesen	662	713

Fő különbségek az ISO/IEC 20000-1:2005-höz képest

- szorosabb illeszkedés az ISO 9001-hez és az ISO/IEC 27001-hez;
- a terminológiai változtatás, hogy jobban megfeleljen a nemzetközi nyelvhasználatnak;
- a „szolgáltatásmenedzsment-rendszer” (SMS) kifejezés bevezetése (szabványban: szolgáltatásirányítási rendszer!);
- az összes menedzsmentrendszerrel kapcsolatos követelmény egyetlen, egységes szerkezetben jelenjen meg;
- a mások által működtetett folyamatok felügyelete tekintetében a követelmények tisztázása;
- az SMS hatókörének megadására vonatkozó követelmények tisztázása;
- annak tisztázása, hogy a PDCA-módszer az SMS-re (beleértve a szolgáltatásmenedzsment-folyamatok) és a szolgáltatásokra egyaránt alkalmazandó;
- új követelmények bevezetése új vagy megváltozó szolgáltatások tervezésére és átadására vonatkozóan.

Mások által működtetett folyamatok felügyelete

- A szolgáltatónak képesnek kell lennie a mások által működtetett folyamatok felügyeletére, azaz:
 - számon kérhetőnek kell lennie és hatáskörrel kell rendelkeznie az ilyen folyamatokra vonatkozóan a betartásukat illetően;
 - felügyelni kell az ilyen folyamatok leírását és a más folyamatokhoz való kapcsolódásait (P);
 - meg kell tudni állapítani a folyamatok teljesítményét és a folyamatkövetelményeknek való megfelelésüket (C);
 - felügyelnie kell a folyamatfejlesztések tervezését és prioritizálását (A);
 - még akkor is, ha magát a folyamatot mások végzik (D).

Az ISO/IEC 20000-as szabványsorozat

1. rész (2005, 2011): *A szolgáltatásmenedzsment-rendszer követelményei*
2. rész (2005, 2012): *Útmutató a szolgáltatásmenedzsment-rendszer alkalmazásához*
3. rész (2009, 2012): *Útmutató az ISO/IEC 20000-1 hatókörének megadásához és alkalmazhatóságához [Műszaki irányelv]*
4. rész (2010, 2014): *Folyamat-referenciamodell [Műszaki irányelv]*
5. rész (2010, 2013): *Példa megvalósítási tervre az ISO/IEC 20000-1-hez [Műszaki irányelv]*
6. rész (201?):
7. rész (201?):
8. rész (201?): *Folyamatfelmérés modellje [Műszaki irányelv]*
9. rész (201?):
10. rész (2013): *Fogalmak és szótár [Műszaki irányelv]*
11. rész (2013): *Útmutató az ISO/IEC 20000-1:2011 és kapcsolódó keretrendszerek között: ITIL®*

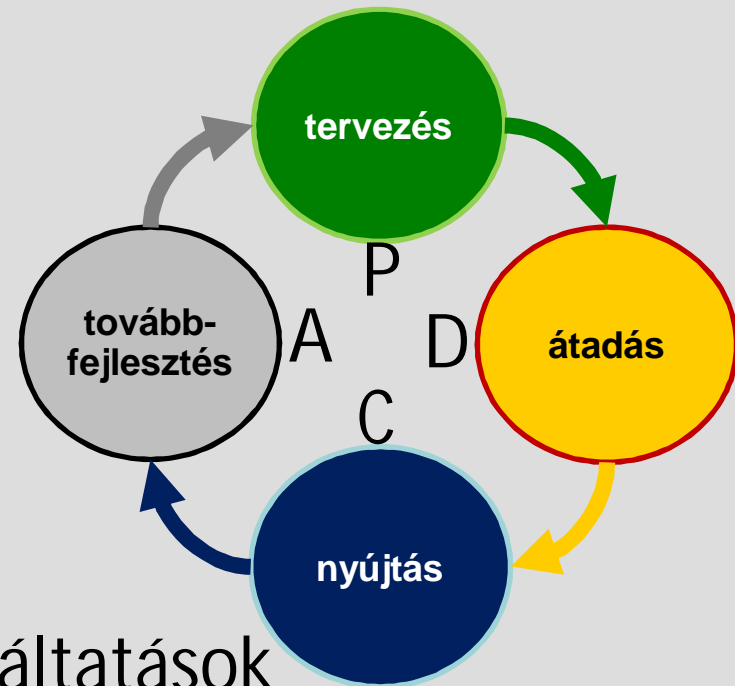
Az MSZ ISO/IEC 20000-1:2013 nemzeti szabvány megjelentetése

- A nemzeti szabvány megjelentetését és szakmai előkészítését az itSMF Magyarország közhasznú egyesület szervezésében és közreműködésével a következő szervezetek támogatták:
 - ALFA-CON Tanácsadó Iroda és Oktatóközpont Kft.
 - ASC Vezetői és Informatikai Tanácsadó Kft.
 - CONET Számítástechnika Kft.
 - D-Vision Számítástechnikai Kft.
 - EMT Zrt. – NQA Hungary
 - GPIT Informatikai Szolgáltató Kft.
 - itSMF Magyarország
 - LATERAL Consulting Kft.
 - T-Systems

ISO/IEC 20000 követelményeinek hatóköre

➤ A szabvány követelményei kiterjednek a szolgáltatások

- tervezésére,
- átadására,
- nyújtására és
- továbbfejlesztésére



➤ annak érdekében, hogy a szolgáltatások

- ☺ teljesítsék a szolgáltatási követelményeiket, és hogy
- ☺ értéket képezzenek mind az ügyfél, mind a szolgáltató számára.

ISO/IEC 20000 szerinti SMS hatóköre

- A szolgáltatónak
 - meg kell adnia az SMS hatókörét, és azt
 - be kell illesztenie a szolgáltatásmenedzsment-tervbe.
- A hatókörhöz meg kell adni
 - a szolgáltatást nyújtó szervezeti egység nevét és a
 - nyújtandó szolgáltatásokat.
- A szolgáltatónak más tényezőket is figyelembe kell vennie, amelyek hatással vannak a nyújtandó szolgáltatásokra – többek közt:
 - a földrajzi helye(ke)t, ahonnan a szolgáltató a szolgáltatásokat nyújtja;
 - az ügyfeleket és telephelyeiket;
 - a szolgáltatások nyújtásához használt technológiát;

Magyar cégek SMS-ének hatóköre

The SMS of

- IP System Informatikai Kft.
 - supports the provision of energy IT and infrastructure services support
- KFKI Rendszerintegrációs Zrt.
 - covers managed services supporting infocommunication and security systems, provided to **external clients**
- Synergon System Integrator Ltd
 - covers the provision of IT operations, outsourcing, service management and Service Desk services to **external customers**
- 99999 Informatika Kft.
 - provides data center operations & maintenance, IT infrastructure support services
- GPIT Informatikai Szolgáltató Kft.
 - provides the IT application management, support and development

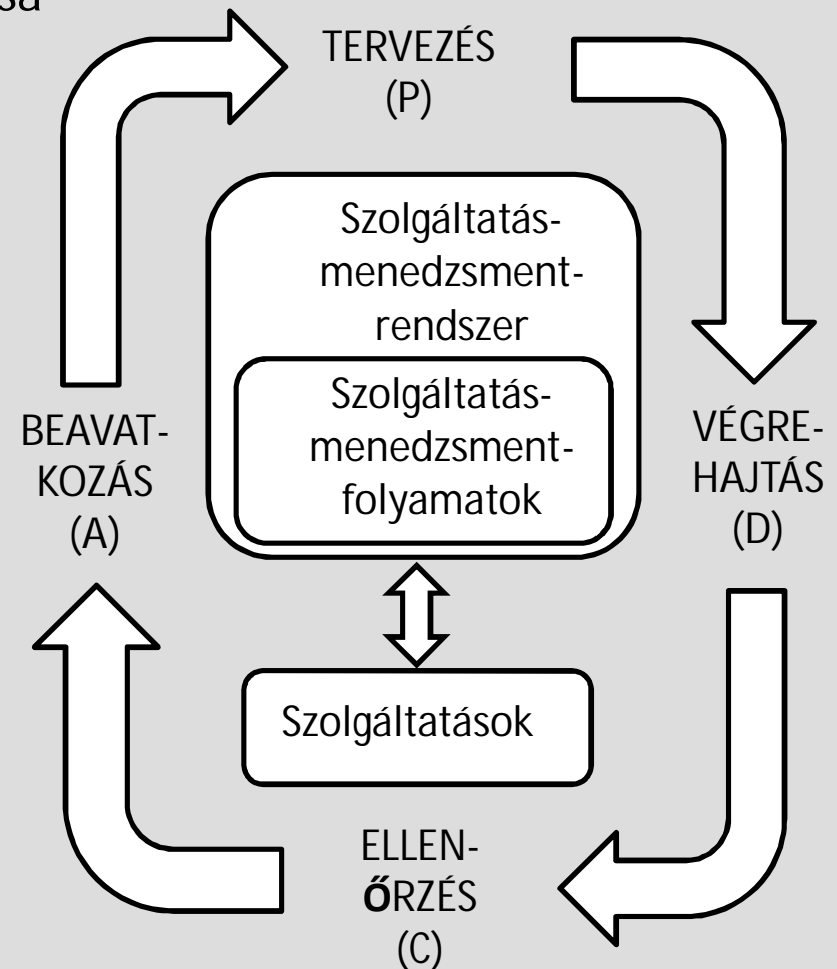
További SMS-hatókörök

The SMS of

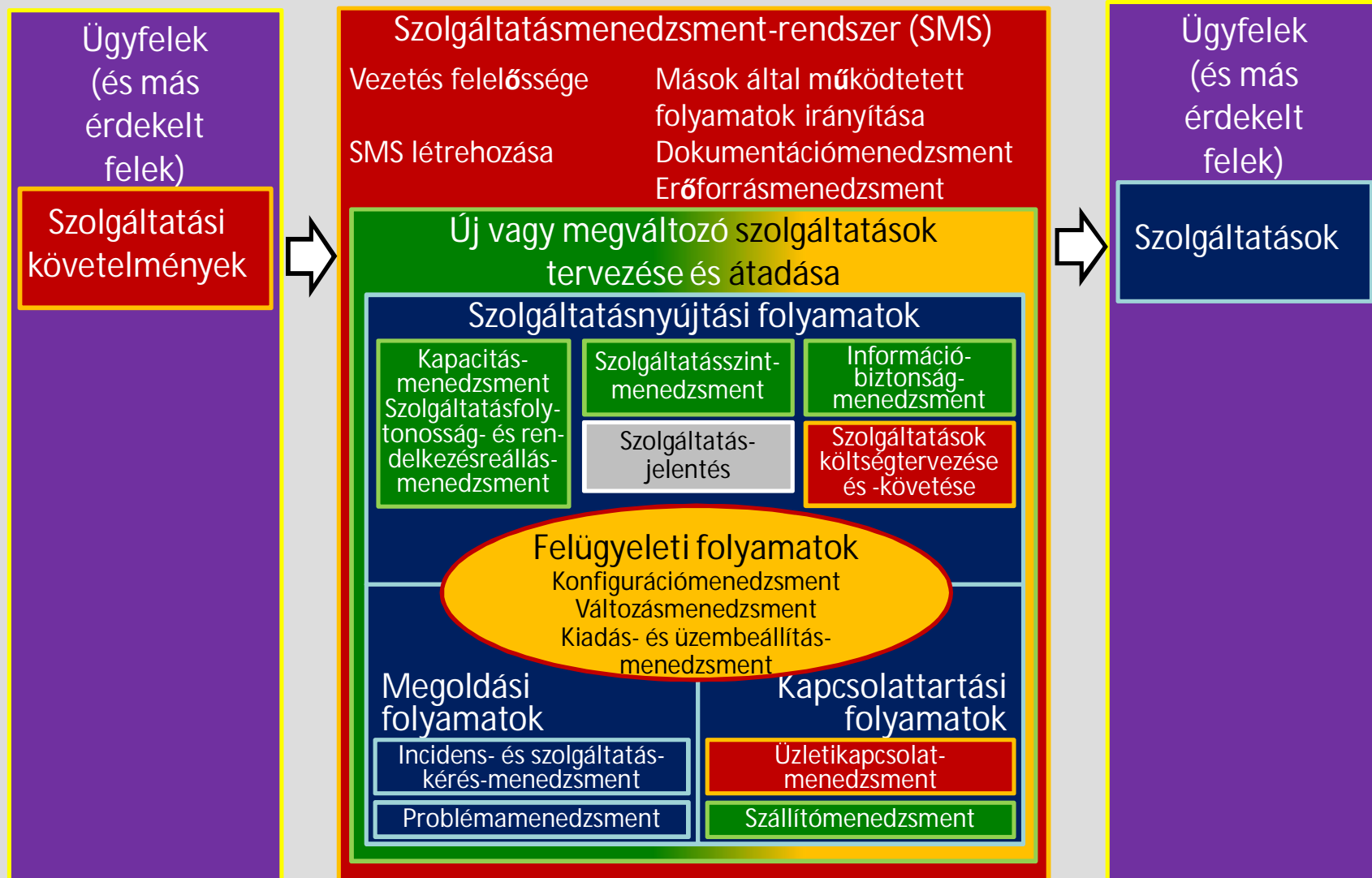
- Škoda Auto a.s. supports the provision of:
 - Mobile Office Service
 - SAP Environment and SAP Base Support Service
 - ICT Infrastructure Monitoring Service
 - SW Support Service for IT Processes
- S & T CZ s.r.o. supports the provision of:
 - Outsourcing of IT infrastructure
 - Workplace management outsourcing
 - Outsourcing of server and storage infrastructure
 - Outsourcing of network infrastructure
 - Helpdesk outsourcing
 - Application Service Providing
- Logica Czech Republic s.r.o delivers services, in particular:
 - Business Process Outsourcing
 - Outsourcing, Administration and Support of applications
 - Outsourcing, Administration and support of technical infrastructure
 - for subjects of public services and business subjects in CEE region (Central and Eastern Europe)

A PDCA-módszer alkalmazása az SMS és a szolgáltatások szintjén

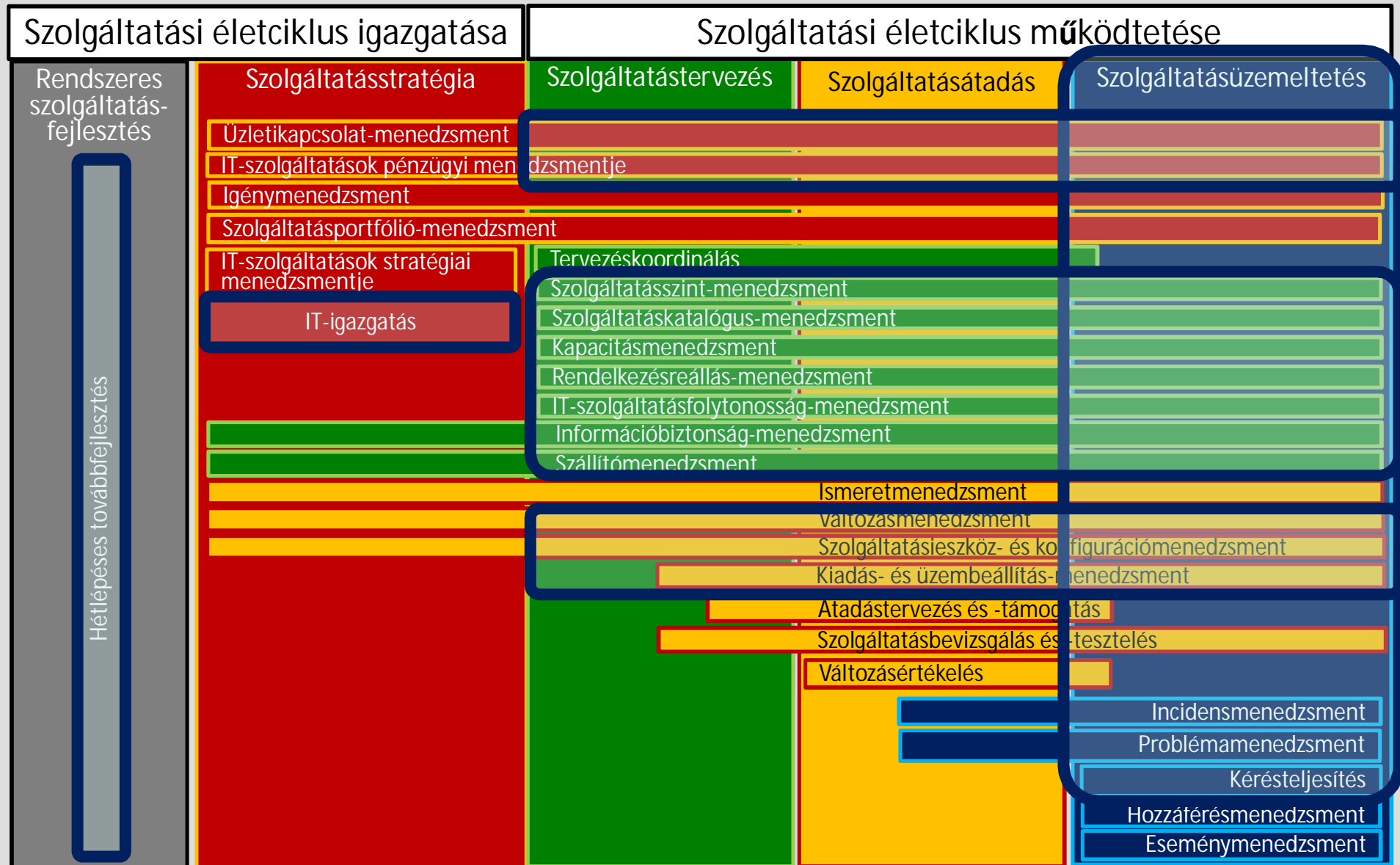
- Tervezés: az SMS létrehozása, dokumentálása és megállapodás az SMS-ben.
 - Az SMS kiterjed az irányelvekre, célokra, tervekre és folyamatokra a szolgáltatási követelmények teljesítése érdekében.
- Végrehajtás: az SMS bevezetése és **működtetése** a szolgáltatások tervezése, átadása, nyújtása és továbbfejlesztése érdekében.
- Ellenőrzés: az SMS és a szolgáltatások megfigyelése, mérése és vizsgálata összevetve az irányelvekkel, célokkal, tervekkel és szolgáltatási követelményekkel, valamint az eredmények jelentése.
- Beavatkozás: helyesbítő intézkedések az SMS és a szolgáltatások teljesítményének rendszeres továbbfejlesztése érdekében.



A szolgáltatásmenedzsmen-rendszer és az ITIL keretrendszer / 1



A szolgáltatásmenedzsment-rendszer és az ITIL keretrendszere / 2



Kérdések a tanúsításokkal kapcsolatban

1. Mi volt a motiváció?
2. Keletkezett-e kimutatható haszna a tanúsítás megszerzésének?
3. Milyen hibákat követtek el a felkészülés során?
4. Mi a következő lépés?