

ÚJ ISO/IEC 20000-1:2018 itSMF Szeminárium Dr. Becser Balázs

Az új családtag a szabványcsaládban
IT Szolgáltatásirányítás – követelmények



Az előd



ISO/IEC 20000-1:2011

alapján:

- 856 szervezet tanúsított a világon
 - 25 Magyarországon (17 EMT ; NQA-USA)
 - 10 Csehország
- Lengyelország: 6
- Szlovákia: 10



Az előd

nqa.

- ISO/IEC 20000-1:2011
Information technology —
Service management —
Part 1: Service
management system
requirements
- MSZ ISO/IEC 20000-1:2013
Informatika.
Szolgáltatásirányítás
1. rész: A
szolgáltatásirányítási
rendszer követelményei

time to
UPDATE

Az IGENY

IT költségek allokációja

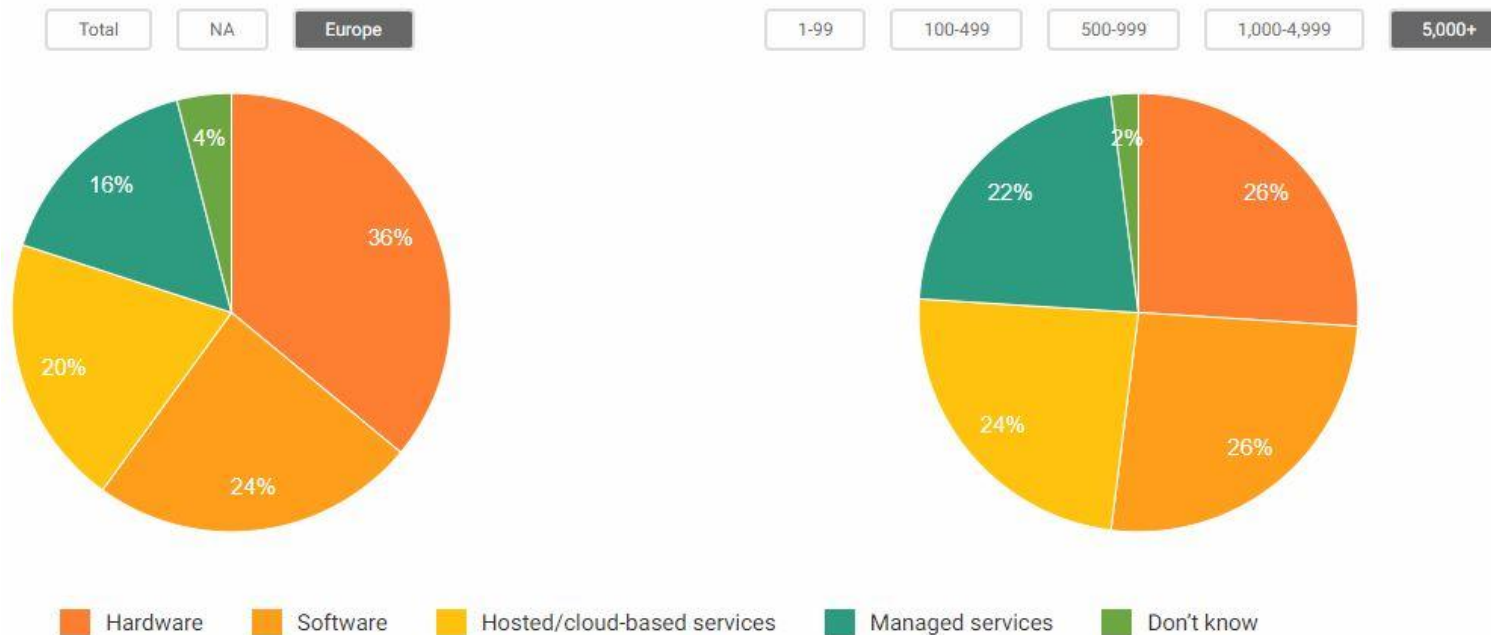
IT költségvetés 700 megkérdezett cég:

Forrás: www.spiceworks.com



IT BUDGET ALLOCATION IN 2019

TOTAL, REGIONAL, AND BY COMPANY SIZE



Az utód

nqa.

ISO/IEC 20000-1:2018

Information technology — Service management
Part 1: Service management system requirements

IT SERVICE MANAGEMENT

40 oldal

Az utód

ISO/IEC 20000-1:2018

Information technology — Service management
Part 1: Service management system requirements

IT SERVICE MANAGEMENT

40 oldal



INTERNATIONAL
STANDARD

ISO/IEC
20000-1

Third edition
2018-09

**Information technology — Service
management —**

Part 1:
**Service management system
requirements**

*Technologies de l'information — Gestion des services —
Partie 1: Exigences du système de management des services*

Az új ISO 20000-1 szabvány

nqa.

ISO/IEC 20000-1:2018

Új felépítés

Annex SL - integrálhatóvá teszi egyéb irányítási rendszerekkel

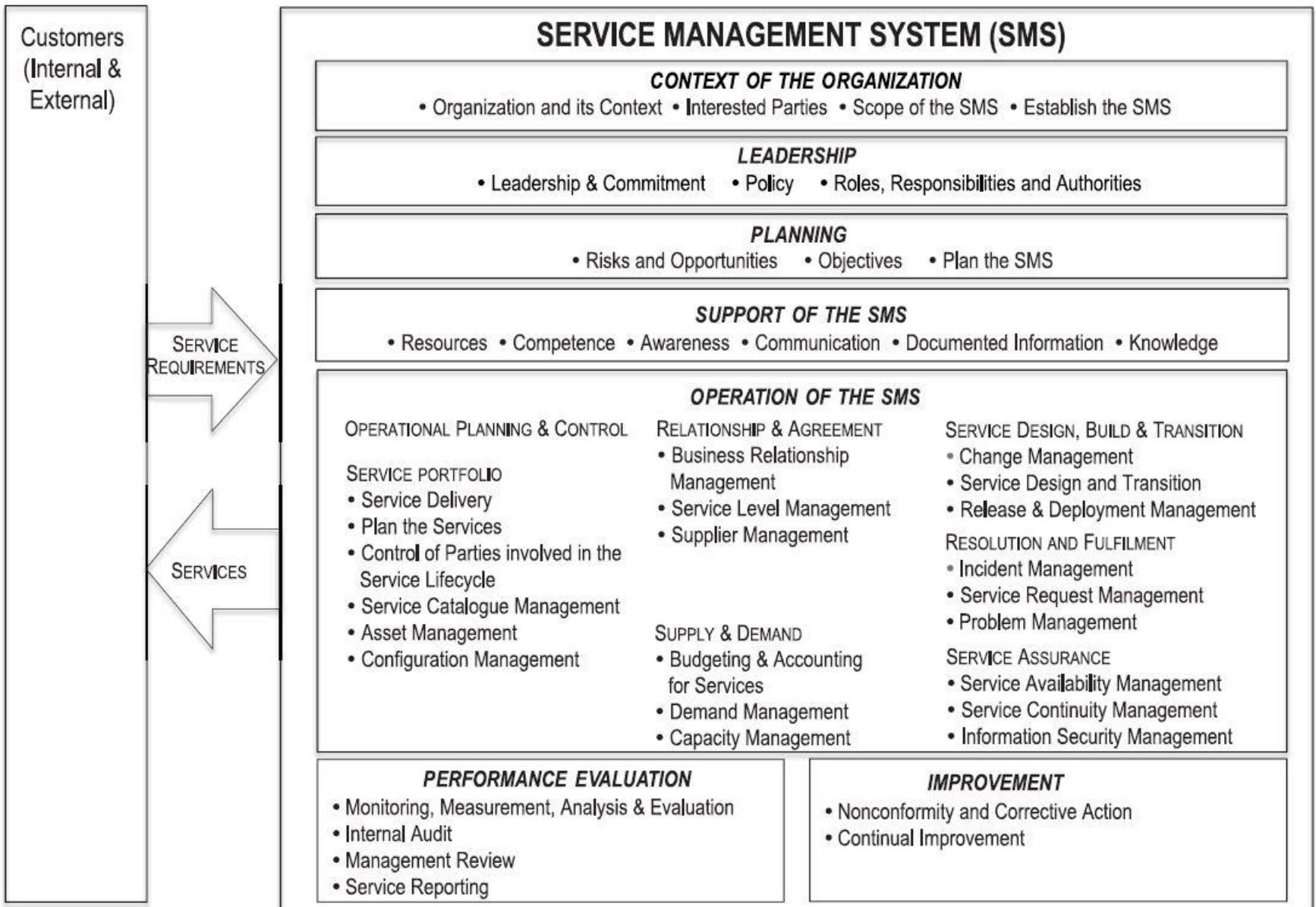
Annex SL fejezetek:

1 – 10...

8-as fejezet: Operation of the service management system (20 oldalnyi a 40-ből)

9-es fejezet: Performance evaluation

Az új struktúra



Az új ISO 20000-1 szabvány

nqa.

Az Annex SL által használt kifejezések

1. Szolgáltató helyett – „Szervezet”
 2. Belső, külső „szállítók”
-
1. Ügyfélhasznosság
 2. Többes beszállítói struktúrában való szolgáltatásnyújtás.

Az új ISO 20000-1 szabvány

nqa.

- További pozitív változások:
- Nagyobb hangsúlyt fektet a tudásbázisokra, és szolgáltatástervezés szakmai megalapozottságára.
- Végre megkülönbözteti az incidens menedzsmentet a szolgáltatáskéréssel, ami több értelmezési gondot okozott a szabvány használóinak.
- A szolgáltatás egyes elemeinek kívülről történő integrációja nagy hangsúlyt kap és nem folyamatfelügyeletet ír elő, hanem működésfelügyeletet
- Egy vadonatúj fogalommeghatározást is tartalmaz, amely konszenzusként egy egységes értelmezést tesz lehetővé.
- Egyértelművé tették az szolgáltatás-elérhetőség definícióját is.

Az új ISO
20000-1
szabvány

nqa.

8.1 Operational planning and control

8.2 Service portfolio

- 8.2.1 Service delivery
- 8.2.2 Plan the services
- 8.2.3 Control of parties involved in the service lifecycle
- 8.2.4 Service catalogue management
- 8.2.5 Asset management
- 8.2.6 Configuration management

8.3 Relationship and agreement

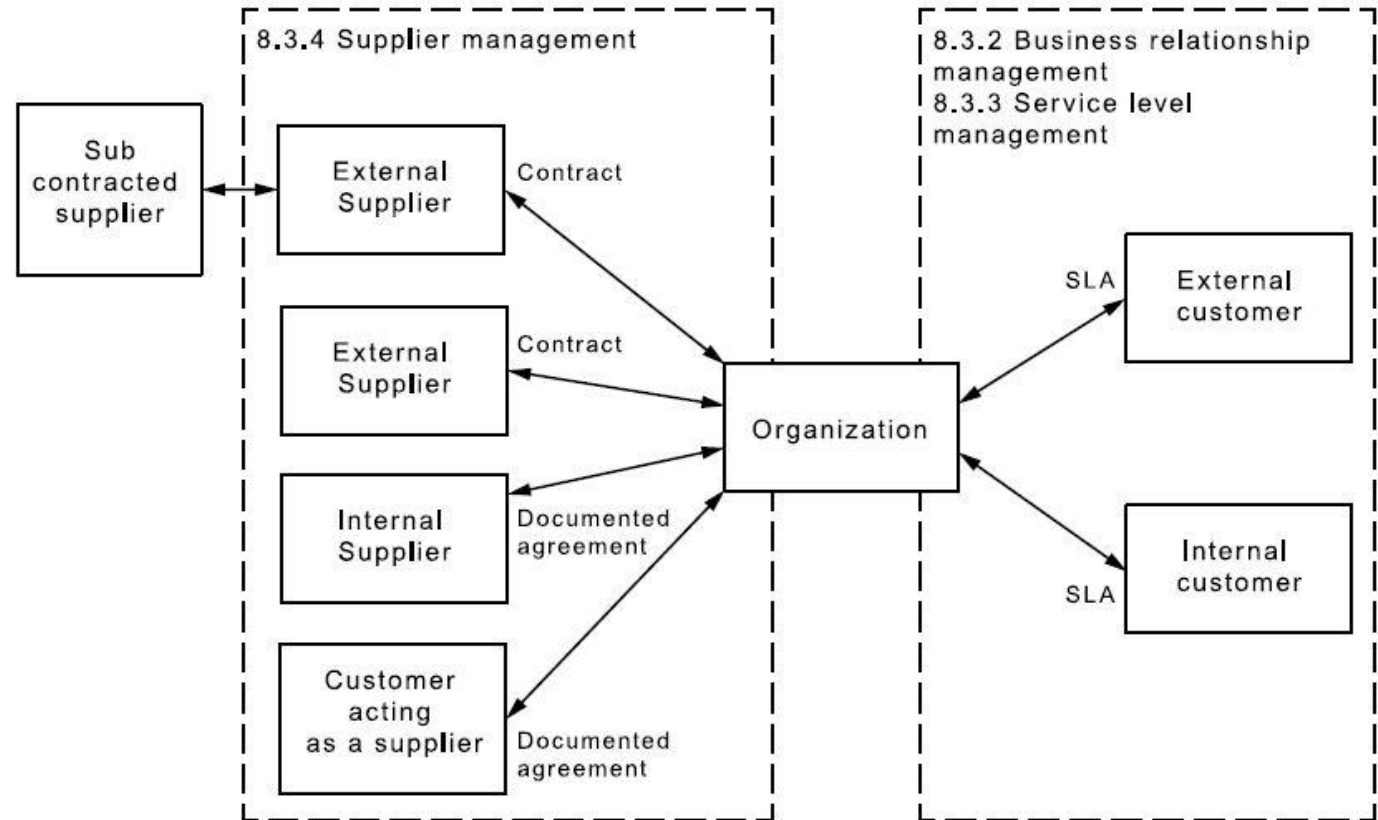


Figure 2 — Relationships and agreements between parties involved in the service lifecycle

Az új ISO 20000-1 szabvány

nqa.

8.4 Supply and demand

- 8.4.1 Budgeting and accounting for services
- 8.4.2 Demand management
- 8.4.3 Capacity management

8.5 Service design, build and transition

- 8.5.1 Change management
- 8.5.2 Service design and transition
- 8.5.3 Release and deployment management

Az új ISO 20000-1 szabvány



8.6 Resolution and fulfillment

- 8.6.1 Incident management
- 8.6.2 Service request management
- 8.6.3 Problem management

8.7 Service assurance

- 8.7.1 Service availability management
- 8.7.2 Service continuity management
- 8.7.3 Information security management

Az új ISO 20000-1 szabvány



Összefoglalás

Új időszámítás kezdődik az IT szolgáltatásirányítási rendszerek tanúsításának területén.

Egy új, modern, integrálható, hatékonyságot, valamint az értékteremtést fókuszba helyező szabvány került kiadásra.

Átállásra két éve van a tanúsított szervezeteknek.

Az új ISO
20000-1
szabvány



Új tanúsítványok

A 2011-es szabvány szerint még lehet tanúsítást kérni, de csak 2020 október 15-ig adnak tanúsítványt.

Utána át kell állni.

Változások a regisztrációs sémában

Nem csak az APMG regisztrálhat,
hanem nemzeti akkreditációs
testületek is.

IAF – MLA for ISMS

Pl.: ANSI-ASQ National
Accreditation Board (ANAB)



Köszönöm a
figyelmet!

