

Obsah

	Strana
Odpovědné výbory	Vnitřní titulní strana
Předmluva	4
1 Rozsah	6
2 Termíny a definice	8
3 Požadavky na systém řízení	10
4 Plánování a implementace managementu služeb	11
5 Plánování a implementace nových nebo změněných služeb	13
6 Procesy dodávání služeb	14
7 Procesy řízení vzájemných vztahů	17
8 Procesy v rámci řešení	19
9 Řídící procesy	20
10 Procesy uvolňování	22
Seznam použité literatury	23
Obrázek 1 – Metodologie Plánuj-Dělej-Kontroluj-Jednej (PDCA) pro procesy Management služeb	5
Obrázek 2 – Proces Management služeb	6
Obrázek 3 – Příklad vztahů mezi poskytovateli služeb a dodavateli	18

Předmluva

Cílem komentovaného vydání ISO/IEC/DIS 20000-1:2004 a ISO/IEC/DIS 20000-2:2004 je dostat co nejrychleji do praxe, především do odběratelsko dodavatelských smluv soubor norem, které vznikly původně ve Velké Británii jako BS 15000-1 a 15000-2 a stanovují velmi racionální a přesná pravidla plánování a realizace služeb IT, poskytovaných uživatelům (zákazníkům).

Služby IT jsou poměrně sofistikované a vyžadují dobře nastavená pravidla od stanovení rozsahu služby, plánu jejího zavedení přes implementaci až po tzv. regulace incidentů a řešení problémů. Normy ISO/IEC 20000-1 a 2 vycházejí z nejlepších zkušeností praktik, známých ve firmách, zabývajících se informačními technologiemi. V oblasti normalizace služeb IT je de-facto celosvětovou normou procesní rámec pro poskytování IT služeb ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Již méně je známa skutečnost, že hlavní doporučení tohoto rámce byly shrnuty v další britské normě BS 15000, Analogie s jinými normami pro systémy managementu kvality je velmi silná. Stejně jako norma ISO 9001, která je základem pro uzavírání bilaterálních vztahů a ISO 9004, která je návodem, jak je optimálně plnit i zde je připravovaná norma ISO/IEC 20000-1 zásadní, stanovující kritéria, zatímco budoucí ISO/IEC 20000-2 je více návodem, jak je plnit. Připravovaná ISO/IEC/DIS 20000-1 je oproti normě ISO 9001 mnohem zásadovější, obsahuje velké množství povinných dokumentů i záznamů. Svou přísností se více blíží ISO/TS 16949 pro automobilový průmysl než poměrně liberální ISO 9001:2000.

Vzhledem k tomu, že se jedná o normu, na základě které by se především měly řídit organizace, poskytující služby IT, nesnažili jsme se jednoznačně a přesně překládat všechny výrazy z angličtiny do češtiny. Tam, kde jsme cítili, že se v organizacích poskytujících tyto služby spíše využívají anglické výrazy, ponechali jsme je i v překladu. Úvodní částí publikace je i tabulka ekvivalentních výrazů (českých, anglických a počestěných anglických).