

ISO/IEC 20000

Autor: Administrator
poniedziałek, 06 październik 2008

Norma ISO/IEC 20000 jest normą międzynarodową opisująca wymagania dotyczące usług informatycznych. Dotychczas opublikowane zostały 2 części, „Specification” i „Code of practice”. Trwa praca nad następnymi. Praktyki, których dotyczą te dokumenty są ściśle związane biblioteką ITIL, choć ich zakres nie pokrywa się.

Historia: Norma ISO/IEC 20000 to seria dokumentów, wśród których dwa pierwsze oparte są na brytyjskiej normie BS 15000. Ze względu na ogólnoświatowe zainteresowanie normą BS 15000, dokumenty zostały zaakceptowane procedurą przyspieszoną „Fast track” jako norma międzynarodowa. Oba dokumenty zostały opublikowane w roku 2005.

Aktualny status: Po opublikowaniu wersji 3 biblioteki ITIL nastąpiła potrzeba przeglądu części pierwszej i drugiej normy ISO/IEC 20000, tym bardziej, że nadszedł czas regulowany zasadami ISO/IEC, w którym należy podjąć takie przedsięwzięcie. Przewiduje się publikację nowej wersji części pierwszej w tym roku (2009), natomiast części drugiej w roku 2012. Poza pierwszymi dwoma częściami, trwają intensywne prace nad utworzeniem trzech kolejnych części:

- ISO/IEC 20000-3 Guidance for the scoping and applicability of ISO/IEC 20000-1

- ISO/IEC 20000-4 Process Reference Model

- ISO/IEC 20000-5 Incremental conformity based on ISO/IEC 20000 Część szóstą normy jest rozważana jako część definiująca poziomy dojrzałości dla ISO/IEC 20000 zgodne z normą ISO/IEC 15504.

Zawartość: Część pierwsza normy ISO/IEC 20000 definiuje procesy tworzące zarządzanie usługą IT.

Dokument ten opisuje wymagania ich dotyczące widziane z czterech perspektyw:

1. Wymagania dotyczące systemu zarządzania w ogóle.
2. Cykl życia usługi według metodyki „Plan-Do-Check-Act”.
3. Planowanie i wdrożenie nowej, lub zmienionej usługi
4. Specyfikacja procesów usługi informatycznej według poniższego rysunku:

Część druga normy definiuje bardziej szczegółowo jakie praktyki składają się na zarządzanie usługą informatyczną według schematu zdefiniowanego w części pierwszej.

Polska wersja normy: Dwie pierwsze części normy ISO/IEC 20000 zostały wprowadzone do Polskich Norm jako normy PN ISO/IEC 20000-1 i PN ISO/IEC 20000-2 w czerwcu 2007 roku metodą tłumaczenia. Po ogłoszeniu słownika pojęć ITIL v3 itSMF Polska wraz z PKN rozpoczęły prace nad modyfikacją tłumaczenia normy ISO/IEC w celu ujednolicenia języka używanego w polskiej branży usług informatycznych.

Certyfikacja: Jako że norma ISO/IEC 20000 dotyczy dostawców usług informatycznych, tego typu organizacje mogą być certyfikowane na zgodność z tą normą. itSMF utworzył i utrzymuje schemat certyfikacji, który stanowi podstawę do akredytacji organizacji certyfikujących. Na dzień dzisiejszy 350 organizacji otrzymało certyfikat zgodnie z tym schematem, w tym 4 w Polsce:

- KGHM Polska Miedz SA Oddział Centralny Osrodek Przetwarzania Informacji

- Bank Zachodni WBK S.A. Departament Obsługi i Eksploatacji

- Business Consulting Center sp. z o. o. Outsourcing Department

- Spółdzielnia Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa im. Franciszka Stefczyka

Na podstawie:

<http://www.isoiec20000certification.com/lookupdetail.asp?LookupID=297>