

ISO/IEC 20000-1:2011	Information Technology – Part 1: Service Management System Requirement		ITSM - Praxis  IT SERVICE MANAGEMENT www.evolut.ch
Version 1.0	1. Scope of ISO/IEC 20000	2. Normative References (empty)	
2015-04-15	3. Begriffe und Definitionen (relevant für ISO/IEC 20000)		

4. Generelle Anforderungen an ein Service Management System (SMS)

4.1 Management Verantwortung Bekanntnis des «Top Management» zur Einführung und den Betrieb des SMS (Zusagen und Kommunikation zur strukturierten Entwicklung, Einführung, Betrieb, Überwachung, Review, Pflege und Verbesserung des SMS und Services und der notwendigen Ressourcen) ITSM Policy – Autoritäten - Mgmt Vertreter	4.2 Governance externer Prozesse Governance der Prozesse und Ergebnisse von Dritt- Parteien «Rechenschaft und Steuerung»	4.3 Management der Dokumente Lenkung der Dokumente und Aufzeichnungen (Nachweise für die Bereitstellung, Pflege und Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen für Planung, Betrieb und Kontrolle des SMS) Steuerung der Dokumente und Records	4.4 Ressourcen Management Bereitstellung angemessener Ressourcen (Personal, Technologie, Informationen, Finanzen) Ressourcen und Fähigkeiten
4.5 Etablierung und Verbesserung des SMS			
Definition des Umfangs (in Bezug auf die Organisation und der Services) (Scope)	Erstellung und Pflege des «ITSM Plans» (in Abhängigkeit der OE und der Services) (Plan)	Betrieb des SMS nach «SM Plan» (Services Design, Transition, Bereitstellung, Verbesserung) (Do)	Überprüfung der Zweckmässigkeit und Wirksamkeit des SMS (Interne Audits und Mgmt Reviews) (Check)
		Etablierung der laufenden Verbesserung (durch Improvement Policy und Verfahren) (Act)	

5. Prozesse für Design und Transition neuer oder geänderter Services

5.1 Generelles Prozesse zur Steuerung von Services Changes mit erheblichem Kunden Impact	5.2 Planung neuer / geänderter Services Planen von Änderung unter Berücksichtigung mögl. Auswirkungen (finanzielle, organisatorische und technische Aspekte)	5.3 Design & Entwicklung neuer / geänderter Services Umsetzung der Anforderungen gemäss der Planung (Sicherstellung der Funktionalität und Funktionsfähigkeit)	5.4 Transition neuer / geänderter Services Überführung in Betriebsumgebung gemäss Planung (in Zusammenarbeit mit Rel. & Depl. Mgmt)
---	--	--	---

6.1 Service Level Mgmt Sicherstellen, dass Servicevereinbarungen dokumentiert und für alle Services die Ziele erreicht werden	6. Service Delivery Processes		6.3 Service Continuity & Availability Mgmt Sicherstellen, dass Risiken beherrscht werden, dass vereinbarte Verpflichtungen zur Service-Kontinuität und -Verfügbarkeit geplant und innerhalb der vereinbarten Ziele, nachweislich eingehalten werden
6.4 Budgeting and Accounting for Services Sicherstellen, dass die Gesamtkosten von Services verstanden und beherrscht werden, dass Kosten geplant und effektive Kostenkontrolle und Entscheidungsfindung ermöglicht wird	6.5 Capacity Mgmt Sicherstellen, dass ausreichende Kapazität bereit steht, um den aktuell vereinbarten und zukünftigen Leistungsanforderungen gerecht zu werden		6.6 Information Security Mgmt Sicherstellen, dass Massnahmen getroffen werden, um Security-Anforderungen im Design zu integrieren und Datenbestände zu schützen
9. Control Processes			
7. Relationship Prozesse		9.1 Configuration Mgmt Wahrung der Integrität von Information zu Services und Komponenten durch Steuerung und Überprüfung entlang dem Service LifeCycle.	9.2 Change Mgmt Sicherstellen, dass Änderungen über den gesamten Lifecycle in kontrollierter Weise bewertet, genehmigt, eingeführt u. überprüft werden.
7.1 Business Relationship Mgmt Sicherstellen, dass die Beziehung mit dem Kunden gepflegt, seine Bedürfnisse identifiziert und seine Zufriedenheit verbessert wird	9.3 Release Mgmt Sicherstellen, dass alle Releases effektiv in die PROD-Umgebung überführt werden und dabei die ganzheitliche Integrität erhalten bleibt		8. Resolution Prozesse
7.2 Supplier Mgmt Sicherstellen, dass die Lieferantenbeziehung gepflegt und die Bereitstellung nahtloser, hochwertiger Dienstleistungen gewährleistet wird			8.1 Incident and Request Mgmt Sicherstellen, dass Service-Störungen und -Anfragen einheitlich gehandhabt und vereinbarte Ziele und Zeitrahmen eingehalten werden
		8.2 Problem Mgmt Sicherstellen, dass unbekannte Ursachen von Störungen erkannt und durch präventive oder korrektive Massnahmen nachhaltig beseitigt werden	

Nachweise (Evidences)

Generische Dokumente + Process Mgmt Leitlinie (Policy) + Process Plan + + Process Policy + + Verfahren + (Procedures) + Process Dokumentation +	Generische Records + Process Report + + Service Report + + Process Review Protokoll + + Mgmt Audit Protokoll + + Complaints +	Legende: xx Anforderungen an SMS xx Service Realisierung xx Service Bereitstellung xx Zeck eines Prozesses +... Dokumente / Records
+ Verbesserungs-Massnahmen + + Verbesserungs-Vorschläge + + Improvement Actions +	+ Doku (Process, Contract, SLA) RfC	