


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

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

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

**5. Prozesse für Design und Transition neuer oder geänderter Services**

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

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

**Nachweise (Evidences)**

<b>Generische Dokumente</b> + Process Mgmt Leitlinie (Policy) + Process Plan + + Process Policy + + Verfahren + (Procedures) + Process Dokumentation +	<b>Generische Records</b> + Process Report + + Service Report + + Process Review Protokoll + + Mgmt Audit Protokoll + + Complaints +	<b>Legende:</b> xx Anforderungen an SMS xx Service Realisierung xx Service Bereitstellung xx Zeck eines Prozesses +... Dokumente / Records
---	---	---