



استاندارد ملی ایران

۱۶۳۴۷-۳

چاپ اول

۱۳۹۲



جمهوری اسلامی ایران
Islamic Republic of Iran
سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standards Organization

INSO

16347-3

1st.Edition
2014

فناوری اطلاعات - مدیریت خدمات -
قسمت ۳: راهنمایی برای تعریف دامنه و
کاربردپذیری استاندارد ملی ایران
شماره ۱-۱۶۳۴۷

**Information technology- Service
management- Part3: Guidance on scope
definition and applicability of
ISO/IEC 20000-1**

ICS: 35.020;03.080.99

به نام خدا

آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ تنها مرجع رسمی کشور است که وظیفه تعیین، تدوین و نشر استانداردهای ملی (رسمی) ایران را به عهده دارد.

نام موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب یکصد و پنجاه و دومین جلسه شورای عالی اداری مورخ ۹۰/۶/۲۹ به سازمان ملی استاندارد ایران تغییر و طی نامه شماره ۲۰۶/۳۵۸۳۸ مورخ ۹۰/۷/۲۴ جهت اجرا ابلاغ شده است.

تدوین استاندارد در حوزه های مختلف در کمیسیون های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف کنندگان، صادرکنندگان و وارد کنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان های دولتی و غیر دولتی حاصل می شود. پیش نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی نفع و اعضای کمیسیون های فنی مربوط ارسال می شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادات در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می شود.

پیش نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان های علاقه مند و ذی صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می کنند در کمیته ملی طرح و بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می شوند که بر اساس مفاد نوشته شده در استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می دهد به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین المللی استاندارد (ISO)^۱، کمیسیون بین المللی الکتروتکنیک (IEC)^۲ و سازمان بین المللی اندازه شناسی قانونی (OIML)^۳ است و به عنوان تنها رابط^۴ کمیسیون کدکس غذایی (CAC)^۵ در کشور فعالیت می کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی های خاص کشور، از آخرین پیشرفت های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین المللی بهره گیری می شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می تواند با رعایت موازین پیش بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری نماید. سازمان می تواند به منظور حفظ بازارهای بین المللی برای محصولات کشور، اجرای استاندارد کالاهای صادراتی و درجه بندی آن را اجباری نماید. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده کنندگان از خدمات سازمان ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست محیطی، آزمایشگاه ها و مراکز کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد ایران این گونه سازمان ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن ها اعطا و بر عملکرد آن ها نظارت می کند. ترویج دستگاه بین المللی یکاها، کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

1- International Organization for Standardization

2 - International Electrotechnical Commission

3- International Organization of Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legale)

4 - Contact point

5 - Codex Alimentarius Commission

کمیسیون فنی تدوین استاندارد
« فناوری اطلاعات - مدیریت خدمات - قسمت ۳: راهنمایی برای تعریف دامنه و کاربرد پذیری
استاندارد ملی ۱-۱۶۳۴۷ »

رئیس:

رضوی، سید ناصر
(دکترای هوش مصنوعی)

دبیر:

لطف الهی، ریتا
(لیسانس حسابداری)

اعضاء: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

اکبری سروری، شبنم
(لیسانس مهندسی کامپیوتر)

تفسیری، حامد
(لیسانس مهندسی کامپیوتر)

جلالی، امیرحسین
(فوق لیسانس مهندسی نرم افزار)

کوشنده، علی
(فوق لیسانس معماری کامپیوتر)

میکائیلی، هادی
(فوق لیسانس مهندسی نرم افزار)

نوری زاده، سعید
(فوق لیسانس مهندسی نرم افزار)

سمت و / یا نمایندگی

عضو هیأت علمی دانشگاه تبریز

کارشناس اداره کل استاندارد آذربایجان شرقی

کارشناس شرکت گیتی گستران روشن تدبیر

کارشناس اداره کل استاندارد آذربایجان شرقی

عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد شبستر

کارشناس کامپیوتر شرکت پگاسوس

مدرس دانشگاه آزاد اسلامی واحد شبستر

عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد شبستر

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
Error! Bookmark not defined.	آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران
ب	کمیسیون فنی تدوین استاندارد
۵	پیش‌گفتار
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ مراجع الزامی
۳	۳ اصطلاحات و تعاریف
۳	۴ برآورده‌ساختن الزامات مشخص شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷
۴	۵ کاربرد استاندارد ۱-۱۶۳۴۷
۷	۶ اصول کلی دامنه سامانه مدیریت خدمات
پیوست الف	(اطلاعاتی) نکات اصلی در دامنه‌ی سامانه‌ی مدیریت خدمات و کاربرد و انطباق با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷
۱۴	
۱۷	پیوست ب (اطلاعاتی) تعاریف دامنه مبتنی بر سناریو
۳۷	پیوست پ (اطلاعاتی) انواع ارزیابی انطباق

پیش‌گفتار

استاندارد « فناوری اطلاعات- مدیریت خدمات- قسمت سوم: راهنمایی برای تعریف دامنه و کاربردپذیری استاندارد ملی ایران شماره‌ی ۱-۱۶۳۴۷» که پیش‌نویس آن در کمیسیون‌های مربوط توسط سازمان ملی استاندارد ایران تهیه و تدوین شده است و در سیصدوبیست‌ویکمین اجلاس هیئت کمیته ملی استاندارد رایانه و فرآوری داده‌ها مورخ ۹۲/۱۱/۲۱ مورد تصویب قرار گرفته است، اینک به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱، به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود.

برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت‌های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در مواقع لزوم تجدید نظر خواهد شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح و تکمیل این استانداردها ارائه شود، هنگام تجدید نظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدید نظر استانداردهای ملی استفاده کرد.

منبع و ماخذی که برای تهیه این استاندارد مورد استفاده قرار گرفته به شرح زیر است:

ISO/IEC 20000-3:2012, Information technology- Service management- Part3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1

فناوری اطلاعات- مدیریت خدمات- قسمت سوم: راهنمایی برای تعریف دامنه و کاربرد- پذیري استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷

۱ هدف و دامنه‌ی کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد، تعیین دامنه‌ی تعریف، کاربرد و نمایش انطباق با الزامات مشخص شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ می‌باشد.

راهنمایی‌های این بخش از استاندارد به ارائه‌دهنده‌ی خدمات جهت برنامه‌ریزی بهبود خدمات و/یا آمادگی جهت ارزیابی انطباق در برابر استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ کمک خواهد کرد.

اگر استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ برای شرایط ارائه‌دهنده‌ی خدمات، کاربردپذیر باشد، این بخش از استاندارد در برقراری آن کمک خواهد کرد. این امر نشان می‌دهد که دامنه‌ی سامانه‌ی مدیریت خدمات (SMS)^۱ چگونه می‌تواند صرف‌نظر از این که ارائه‌دهنده‌ی خدمات تجربه‌ی تعریف دامنه‌ی سامانه‌های مدیریت دیگر را دارد، تعریف شود.

راهنمایی برای انواع ارزیابی انطباق و استانداردهای ارزیابی در این استاندارد ملی گنجانده شده است.

سناریوها و مثال‌های داده شده، از مجموعه شرایط محیطی رایج و عملی ارائه‌دهنده‌ی خدمات استفاده می‌کنند.

این بخش از استاندارد ملی برای مشاوران و ارزیابان مفید خواهد بود و مکمل راهنمایی استفاده از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ مبتنی بر استاندارد ISO/IEC 20000-2 می‌باشد.

۲ مراجع الزامی

مدارك الزامی زیر حاوی مقرراتی است که در متن این استاندارد ملی ایران به آن‌ها ارجاع داده شده است. بدین ترتیب آن مقررات جزئی از این استاندارد محسوب می‌شوند.

در صورتی که به مدرکی با ذکر تاریخ انتشار ارجاع داده شده باشد، اصلاحیه‌ها و تجدید نظرهای بعدی آن مورد نظر این استاندارد ملی ایران نیست. در مورد مدارکی که بدون ذکر تاریخ انتشار به آن‌ها ارجاع داده شده است، همواره آخرین تجدید نظر و اصلاحیه‌های بعدی آن‌ها مورد نظر است.

استفاده از مراجع زیر برای این استاندارد الزامی است:

- ۱-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۱ : سال ۱۳۸۸ ، سیستم‌های مدیریت کیفیت- الزامات
- ۲-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۷۰۰۰ : سال ۱۳۸۷ ، ارزیابی انطباق- واژگان و اصول عمومی
- ۳-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۷۰۵۰ : ارزیابی انطباق- اظهارنامه انطباق تأمین‌کننده- قسمت اول- الزامات کلی
- ۴-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۲-۱۷۰۵۰ : ارزیابی انطباق- اظهارنامه انطباق تأمین‌کننده- قسمت دوم- مستندات پشتیبانی
- ۵-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱-۲۷۰۰۱ : سال ۱۳۸۷ ، فن‌آوری اطلاعات- فنون امنیتی- سیستم‌های مدیریت امنیت اطلاعات- الزامات
- ۶-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۲-۲۷۰۰۲ : سال ۱۳۸۷ ، فن‌آوری اطلاعات- فنون امنیتی- آیین‌کار مدیریت امنیت اطلاعات
- 2-7 ISO/IEC 20000-2, Information technology — Service management — Part 2: Guidance on application of service management systems
- 2-8 ISO/IEC TR 20000-4, Information technology — Service management — Part 4: Process reference model for IT service management
- 2-9 ISO/IEC TR 20000-5, Information technology — Service management — Part 5: Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1
- 2-10 ISO/IEC 270134, Information technology — Security techniques — Guidance on the integrated implementation of ISO/IEC 27001 and ISO/IEC 20000-1
- 2-11 ISO/IEC TR 900063, Information technology — Guidelines for the application of ISO 9001:2008 to IT service management and its integration with ISO/IEC 20000-1:2011
- 2-12 ISO/IEC 15504-2, Information technology — Process assessment — Part 2: Performing an assessment
- 2-13 ISO/IEC TS 15504-8, Information technology — Process assessment — Part 8: An exemplar process assessment model for IT service management³
- 2-14 ISO/IEC 17011, Conformity assessment — General requirements for accreditation bodies accrediting conformity assessment bodies
- 2-15 ISO/IEC 17021, Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems
- 2-16 ISO 19011, Guidelines for auditing management systems
- 2-17 Cabinet Office ITIL® Glossaries (www.best-management-practice.com/IT-Service-Management-ITIL®)
- 2-18 Cabinet Office (2011) ITIL® Service Strategy, TSO, ISBN-13: 978 0 113 31304 4

- 2-19 Cabinet Office (2011) ITIL® Service Design, TSO, ISBN-13: 978 0 113 31305 1
- 2-20 Cabinet Office (2011) ITIL® Service Transition, TSO, ISBN-13: 978 0 113 313068
- 2-21 Cabinet Office (2011) ITIL® Service Operation, TSO, ISBN-13: 978 0 113 313075
- 2-22 Cabinet Office (2011) ITIL® Continual Service Improvement, TSO, ISBN-13: 978 0 113 31308 2
- 2-23 Cabinet Office (2011) Introduction to the ITIL® Service Lifecycle, TSO, ISBN-13: 978 0 113 31309 9

۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، اصطلاحات و تعاریف تعیین شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ به کار می‌روند.

۴ برآورده ساختن الزامات مشخص شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷

ارائه‌دهنده‌ی خدمات باید در نظر بگیرد که نشان دادن انطباق تنها در صورتی امکان‌پذیر است که کلیه‌ی الزامات استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ برآورده شود. برای انجام این کار، ارائه‌دهنده‌ی خدمات باید نشان دهد که:

- الف- تمام فرآیندها در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ مستندسازی شده‌اند؛
- ب- تمام فرآیندها نتایج مورد نظر را تولید می‌کنند؛
- پ- نتایج مدیریت خدمات برای پشتیبانی از نیازهای کسب و کار و الزامات مشتری، مناسب هستند؛
- ت- سامانه مدیریت خدمات (SMS) برای برآورده کردن الزامات خدمات، مدیریت می‌شود؛
- ث- روش‌شناسی « طرح- اجرا- کنترل- اصلاح » (PDCA)^۱ برای بهبود مستمر سامانه مدیریت خدمات و خود خدمات استفاده می‌شود؛
- ج- ارائه‌دهنده‌ی خدمات، حاکمیت فرآیندهایی که توسط طرف‌های دیگر اجرا می‌شوند را برعهده دارد.

۵ کاربردپذیری استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷

- ۱-۵ چه کسی می‌تواند از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ استفاده کند؟
استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷، بند ۱-۲ کاربرد این استاندارد را شرح می‌دهد.

بازه‌ی گسترده‌ای از ارائه‌دهندگان خدمات می‌توانند از سامانه‌ی مدیریت خدمات بر اساس استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ استفاده کنند. استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ می‌تواند برای ارائه‌دهندگان خدمات داخلی و بیرونی، بزرگ و کوچک، تجاری و غیرتجاری به کار رود. کاربردپذیری استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ مستقل از نحوه‌ی تأمین خدمات می‌باشد.

1- Plan-Do-Check-Act

هنگامی که ارائه‌دهنده‌ی خدمتی، ادعای انطباق با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ را دارد، هیچ‌یک از الزامات بندهای ۴ تا ۹ نمی‌توانند استثناء شوند.

ارائه‌دهنده‌ی خدمات باید کنترل کلی بر سامانه‌ی مدیریت خدمات با انجام دادن تمام الزامات استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷، بند ۴ را داشته باشد. ارائه‌دهنده‌ی خدمات می‌تواند از سایر طرف‌ها برای پشتیبانی بخشی از انجام الزامات بند ۴ استفاده کند. به عنوان مثال، با استفاده از یک سازمان مشاوره دهنده برای پشتیبانی از توسعه‌ی طرح مدیریت خدمات و یا انجام ممیزی‌های داخلی.

ارائه‌دهنده‌ی خدمات می‌تواند تمام الزامات در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ بند ۵ تا ۹ را به طور مستقیم یا با دخالت طرف‌های دیگر انجام دهد.

الف- تأمین‌کنندگان؛

ب- گروه‌های داخلی؛

پ- مشتریان (زمانی که نقش تأمین‌کننده را دارند).

در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷، تعریف ۳-۳۵، یک تأمین‌کننده، سازمان یا قسمتی از سازمان است که برای سازمان ارائه‌دهنده‌ی خدمت، بیرونی است. تأمین‌کننده می‌تواند با قراردادی با ارائه‌دهنده‌ی خدمت، در طراحی، انتقال، پیاده‌سازی، تحویل، نگهداری، بهبود و مدیریت خدمات یا فرآیندها مشارکت کند. در این استاندارد، تأمین‌کنندگان شامل تأمین‌کنندگان اصلی می‌شوند نه تأمین‌کنندگان فرعی. توصیه می‌شود تأمین‌کنندگان اصلی، تأمین‌کنندگان فرعی را از طرف ارائه‌دهندگان خدمات، تحت یک قرار رسمی مدیریت کنند.

گروه داخلی قسمتی از سازمان ارائه‌دهنده خدمت است، اما نه تحت کنترل مستقیم ارائه‌دهنده‌ی خدمات. توصیه می‌شود یک گروه داخلی قرارمکتوبی با ارائه‌دهنده‌ی خدمات، جهت تعیین سهم گروه داخلی در خدمات ارائه شده توسط ارائه‌دهنده‌ی خدمات، داشته باشد.

زمانی که مشتری نقش تأمین‌کننده را دارد، بخشی از سازمانی است که خدمات دریافت می‌کند اما با ارائه‌دهنده‌ی خدمات سامانه مدیریت خدمات هم همکاری می‌کند. به عنوان مثال، یک مشتری می‌تواند پیشخوان خدمات را مدیریت کند و به عنوان بخشی از فرآیند مدیریت درخواست خدمات و رویداد عمل کند. توصیه می‌شود سهم به‌وجود آمده توسط مشتری تحت عبارات توافق‌نامه‌ی ثبت شده بین ارائه‌دهنده‌ی خدمات و مشتری (زمانی که نقش یک تأمین‌کننده را دارد) باشد.

زمانی که طرف‌های دیگر مشارکت می‌کنند، توصیه می‌شود ارائه‌دهنده‌ی خدمات بر تمام فرآیندها در دامنه‌ی سامانه‌ی مدیریت خدمات حاکمیت داشته باشد. این در بند ۵-۲ این بخش از استاندارد برای فرآیندهایی که توسط بخش‌های دیگر اجرا می‌شوند، شرح داده شده است. اگر طرف‌های دیگر، تنها به بخش کم‌تری از فرآیندها عمل کنند، به طور معمول ارائه‌دهنده‌ی خدمات می‌تواند الزامات استاندارد ملی ایران شماره

۱-۱۶۳۴۷ را انجام دهد. اگر ارائه‌دهنده‌ی خدمات برای عملیات اکثر فرآیندها به طرف‌های دیگر متکی باشد، در انجام تمام الزامات استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ می‌تواند مشکلاتی داشته‌باشد.

ارائه‌دهنده‌ی خدماتی که تمام الزامات استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: ۱۳۹۱ را بر اساس ارائه خدمات به مشتریان بیرونی برآورده نکند، می‌تواند به انجام آن الزامات براساس ارائه خدمت به سازمان خودش کمک کند.

در این حالت استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ برای ارائه‌دهنده‌ی خدمات مناسب نیست و استاندارد دیگری مناسب‌تر می‌باشد. به عنوان مثال، استاندارد ۹۰۰۱، یا استاندارد دیگری که تنها برخی از جنبه‌های مدیریت خدمات را پوشش می‌دهد.

۲-۵ حاکمیت بر فرآیندهایی که توسط طرف‌های دیگر اجرا می‌شوند

۱-۲-۵ فرآیندهایی که توسط طرف‌های دیگر اجرا می‌شوند

ارائه‌دهنده‌ی خدمات باید فرآیندها یا قسمتی از فرآیندها که توسط طرف‌های دیگر اجرا می‌شوند را شناسایی کند. پس از آن باید اطمینان حاصل کند که قرارداد یا توافق‌نامه‌های مستند، شامل حاکمیت او در فرآیندهایی در دامنه سامانه مدیریت خدمات می‌شود که توسط طرف‌های دیگر اجرا می‌شوند. به عنوان مثال، ارائه‌دهنده‌ی خدمات قادر به بررسی پایبندی طرف‌های دیگر به فرآیندهای توافق‌نامه است.

۲-۲-۵ پاسخگویی و پایبندی

ارائه‌دهنده‌ی خدمات باید نشان دهد که برای انجام الزامات استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: ۱۳۹۱، بند ۲-۴ برای تمام فرآیندها، هم پاسخگو و هم مسئولیت‌پذیر است که این بهتر است شامل فرآیندهایی هم که توسط طرف‌های دیگر اجرا می‌شوند، باشد. ارائه‌دهنده‌ی خدمات باید جهت اجرای پایبندی به فرآیندهای توافق شده که توسط طرف‌های دیگر اجرا می‌شوند، توانایی داشته‌باشد.

ارائه‌دهنده‌ی خدمات همچنین باید نشان دهد که مدیریت ارشد به سامانه‌ی مدیریت خدمات متعهد است.

مثال ۱: اگر طرف دیگری مسئول حل یک رخداد باشد که بر خدمات مشتری اثر می‌گذارد، ارائه‌دهنده‌ی خدمات هنوز هم در برابر مشتری برای حل رخداد مسئول است.

مثال ۲: نیاز به طرف دیگر و نیاز به ممیزی به طور منظم توسط ارائه‌دهنده‌ی خدمات جهت استفاده از فرآیند ایجاد شده است.

۳-۲-۵ تعاریف فرآیند و واسطها

ارائه‌دهنده‌ی خدمات بهتر است تعریف فرآیندهایی را که توسط طرف‌های دیگر اجرا می‌شوند و رابطه با سایر فرآیندها را در سامانه مدیریت خدمات کنترل کند. موارد زیر شواهدی بر این موضوع است:

مثال ۱: ارائه‌دهنده‌ی خدمات نشان می‌دهد که می‌توان از طرف‌های دیگر برای استفاده در فرآیندهای خاص درخواست کرد. به عنوان مثال، فرآیند مدیریت تغییر یکسان توسط ارائه‌دهنده‌ی خدمات و تأمین‌کنندگان آن تحت عبارات قرارداد بین ارائه‌دهنده‌ی خدمات و هر تأمین‌کننده اجرا می‌شود.

مثال ۲: ارائه‌دهنده‌ی خدمات فرآیندهایی را که توسط گروه‌های داخلی اجرا می‌شوند، تحت شرایط توافق‌نامه مستند، کنترل می‌کند.

مثال ۳: ارائه‌دهنده‌ی خدمات نشان می‌دهد که با طرف‌های دیگر برای مستندسازی و تصویب فرآیندهای گزارش خدمات که توسط آنها اجرا می‌شوند، کار می‌کند.

مثال ۴: مستندسازی، موافقت و بهره‌برداری واسط‌ها و وابستگی‌های فرآیند مدیریت تغییر، توسط تأمین‌کننده، با فرآیند مدیریت پیکربندی، توسط ارائه‌دهنده‌ی خدمات اجرا می‌شوند.

۴-۲-۵ عملکرد فرآیند

بر اساس الزامات استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷-۲ بند ۴-۲، ارائه‌دهنده‌ی خدمات باید معیارهای عملکرد فرآیند را کنترل کند. ارائه‌دهنده‌ی خدمات همچنین باید پایبندی به الزامات فرآیند توسط طرف‌های دیگر را اجبار کند.

مثال ۱: تنظیم ضوابط برای عملکرد فرآیند، از جمله دسترس‌پذیری اهداف یا زمان انجام درخواست خدمات.

مثال ۲: دسترسی به مجموعه‌ای از سوابق رخداد و رخداد و اندازه‌گیری‌های عملکرد فرآیند مدیریت درخواست خدمات برای طرف دیگر، جهت اطمینان از این که طرف دیگر به فرآیند توافق‌شده، پایبند است.

۵-۲-۵ بهبود فرآیند

ارائه‌دهنده‌ی خدمات باید برنامه بهبود فرآیند و اولویت دهی به بهبود فرآیند در حال ساخت را کنترل کند. فرصت‌های بهبود می‌توانند توسط ارائه‌دهنده‌ی خدمات یا توسط طرف‌های دیگر شناسایی شوند.

مثال ۱: ارزیابی بهبود پیشنهادی برای مدیریت رخداد و کنترل چگونگی بهبود توسط یک گروه داخلی، ساخته خواهد شد. این کار شامل هماهنگی در بهبود مدیریت رخداد می‌شود که توسط گروه داخلی با تغییرات دیگری برای ارائه‌دهنده‌ی خدمات سامانه‌ی مدیریت خدمات ساخته شده است.

مثال ۲: ارائه‌دهنده‌ی خدمات، مجموعه‌ای از بهبودها را در فرآیند مدیریت ظرفیت که توسط طرف دیگر اجرا می‌شوند، ارزیابی می‌کند. همچنین اولویت‌دهی تخصیص منابع مورد نیاز را برای برآورده کردن سطوح مورد انتظار عملکرد، کنترل می‌کند و نیز قادر به نشان دادن این است که تغییرات، تصویب شده‌اند و برای پشتیبانی از تحقق نیازمندی خدمات به اجرا در می‌آیند.

۶-۲-۵ مدیریت طرف‌های دیگر

جایی که یک تأمین‌کننده، فرآیند یا بخشی از یک فرآیند را اجرا می‌کند، ارائه‌دهنده‌ی خدمات بهتر است تأمین‌کننده را از طریق فرآیند مدیریت تأمین‌کننده، مدیریت کند.

جایی که گروه‌های داخلی یا مشتریان (زمانی که نقش تأمین‌کننده را دارند) فرآیندها یا بخشی از فرآیندها را اجرا می‌کنند، ارائه‌دهنده‌ی خدمات بهتر است آنها را از طریق فرآیند مدیریت سطح خدمات، مدیریت کند.

۳-۵ میزان فناوری مورد استفاده برای ارائه خدمات

ارائه‌دهنده‌ی خدمات بهتر است آگاه باشد که برای استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷:

الف- کاربردپذیری، توسط فناوری مورد استفاده جهت ارائه خدمات یا فرآیند خودکارسازی در سامانه مدیریت خدمات تحت تاثیر قرار نمی‌گیرد.

ب- فناوری مورد استفاده نمی‌تواند الزامات استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ را تغییر دهد.

پ- فناوری مورد استفاده می‌تواند بر ابزار و الزامات داده، هم‌چنین مهارت‌های کارکنان مورد نیاز برای پشتیبانی از فعالیت‌های فرآیند، تاثیر بگذارد.

۶ اصول کلی دامنه‌ی سامانه‌ی مدیریت خدمات

۱-۶ مقدمه

استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ بند ۴-۵-۱، الزامات تعریف دامنه‌ی سامانه‌ی مدیریت خدمات را فراهم می‌کند.

ارائه‌دهنده‌ی خدمات بهتر است دامنه‌ی سامانه‌ی مدیریت خدمات را قبل از ایجاد سامانه‌ی مدیریت خدمات تعریف کند. مدیریت ارشد ارائه‌دهنده‌ی خدمات بهتر است اطمینان حاصل کند که طرح مدیریت خدمات، ایجاد شده است و شامل دامنه‌ی سامانه مدیریت خدمات می‌شود. سامانه‌ی مدیریت خدمات و تعریف دامنه باید حفظ شوند. مدیریت ارشد بهتر است مسئول بررسی دامنه‌ی سامانه‌ی مدیریت خدمات برای فعال کردن اثربخشی و اعتبار باشد.

۲-۶ دامنه‌ی سامانه‌ی مدیریت خدمات

۱-۲-۶ تعریف دامنه

تعریف دامنه بهتر است:

الف- تا حد امکان ساده باشد؛

ب- بدون اطلاع دقیق از سازمان ارائه‌دهنده‌ی خدمات، قابل درک باشد؛

پ- شامل اطلاعات کافی جهت استفاده در ارزیابی انطباق باشد؛

ت- دقت شود که هرگونه استثنایی واضح باشد؛

ث- متکی به خود باشد(مستقل باشد) و به منابع دیگر مراجعه نکند؛

پیوست (ب) این بخش از استاندارد را برای مثال‌هایی از تعاریف دامنه ببینید.

۲-۲-۶ تعریف دامنه و ارزیابی

ارائه‌دهنده‌ی خدمات می‌تواند دامنه‌ی سامانه‌ی مدیریت خدمات با ارزیاب آن را با اطمینان مجدد از این که دامنه پیشنهادی معتبر است مورد بحث قرار دهد. قبل از ایجاد سامانه‌ی مدیریت خدمات می‌توان از ایجاد انتظارات نادرست جلوگیری کرد. یک ارزیاب می‌تواند دامنه‌ی ارزیابی/ممیزی را به عنوان بخشی از برنامه‌ریزی ممیزی مورد بحث قرار دهد، اما بهتر است در سامانه‌ی مدیریت خدمات مشاوره ندهد.

ارائه‌دهنده‌ی خدمات بهتر است قادر به نشان دادن دامنه در آغاز یک ارزیابی معتبر باشد زیرا در برنامه‌ریزی ارزیابی استفاده می‌شود.

ارائه‌دهنده‌ی خدمات بهتر است آگاه باشد که تنها مدارک مبتنی بر دامنه‌ی سامانه مدیریت خدمات در طول یک ارزیابی در نظر گرفته می‌شوند. فعالیت‌ها و خدمات خارج از محدوده‌ی سامانه‌ی مدیریت خدمات نیاز به انجام الزامات مشخص شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ ندارند. در تعریف دامنه نیازی نیست که به استثنائات اشاره شود اما استثنائات می‌توانند به تعریف دامنه بدون ابهام کمک کنند.

۳-۲-۶ محدوده‌ی دامنه

جایی که ارائه‌دهنده‌ی خدمات شامل کل یک سازمان یا ناحیه‌ی کسب و کاری در سامانه‌ی مدیریت خدمات می‌شود، تعریف دامنه‌ی سامانه مدیریت خدمات می‌تواند نسبتاً ساده باشد، به این دلیل که دامنه می‌تواند به عنوان تمام خدمات ارائه شده توسط ارائه‌دهنده‌ی خدمات، تعریف شود.

اگر ارائه‌دهنده‌ی خدمات فقط شامل برخی از فعالیت‌ها در سامانه‌ی مدیریت خدمات باشد، تعریف دامنه با عبارات ساده یا دور از ابهام سخت‌تر می‌شود. نمایش انطباق می‌تواند تحقق تمام الزامات استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ برای دامنه‌ی مبتنی بر خدمت ساده ارائه شده‌ای به یک مشتری باشد. این می‌تواند بخش کوچکی از کل فعالیت‌های ارائه‌دهنده‌ی خدمات یا خود خدمات باشد.

ارائه‌دهنده‌ی خدمات می‌تواند مشتریان زیادی یا تحویل خدمات زیادی داشته باشد، در نتیجه دامنه‌ی سامانه‌ی مدیریت خدمات می‌تواند شامل خدمات برای چندین مشتری باشد. در این مورد فرآیندها بهتر است سازگار باشند اما روش‌های اجرایی مورد استفاده برای ارائه خدمات به هر مشتری می‌تواند در جزئیات متفاوت باشند. اگر یک مشتری در تعریف دامنه شناسایی شده است، سازمان بهتر است تمام الزامات استاندارد ۱-۱۶۳۴۷ را برای آن مشتری انجام دهد.

۳-۶ توافق‌نامه‌های بین مشتریان و ارائه‌دهنده‌ی خدمات

ارائه‌دهنده‌ی خدمات نمی‌تواند شرایط قرارداد یا توافق‌نامه‌ی مستند با یک مشتری را برای کاهش تعهدات خود در اجرای تمام الزامات استاندارد ۱-۱۶۳۴۷ استفاده کند، حتی در مواردی که شرایط قرارداد یا توافق‌نامه‌ی مستند، خدمات و فرآیندها را محدود کند. همچنین، شرایط قرارداد یا توافق‌نامه مستند، نمی‌توانند تعهدات ارزیاب را برای به دست آوردن شواهد انطباق با الزامات استاندارد ۱-۱۶۳۴۷ کاهش دهند.

۴-۶ پارامترهای تعریف دامنه

۱-۴-۶ پارامترهای مورد نیاز استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷

ارائه‌دهنده‌ی خدمات بهتر است از پارامترهایی برای تعریف دامنه‌ی سامانه‌ی مدیریت خدمات استفاده کند تا اطمینان حاصل کند که هیچ ابهامی در مورد آنچه گنجانده شده است و آنچه حذف شده است، وجود ندارد.

بهتر است پارامترها حداقل شامل موارد زیر باشند:

الف- واحدهای سازمان یافته‌ی ارائه خدمات، به عنوان مثال یک اداره واحد، گروهی از اداره‌ها یا همه اداره‌ها.

ب- خدمات ارائه شده، به عنوان مثال یک خدمت واحد، گروهی از خدمات یا همه خدمات، خدمات مالی، خدمات خرده‌فروشی، خدمات پست الکترونیکی.

مثال: تعریف دامنه می‌تواند مانند زیر باشد:

سامانه‌ی مدیریت خدمات < نام واحد سازمانی ارائه‌دهنده‌ی خدمات > که < خدمت(خدمات) > را تحویل می‌دهد.

در تعریف واقعی دامنه < نام واحد سازمانی ارائه‌دهنده‌ی خدمات > نباید به سادگی «ارائه‌دهنده‌ی خدمات» باشد. به این دلیل که بسیاری از سازمان‌ها، شامل یک ارائه‌دهنده‌ی خدمات و بعضی از سازمان‌ها شامل پارامترهای دیگر یک ارائه‌دهنده‌ی خدمات می‌باشند.

۲-۴-۶ پارامترهای دیگر

ارائه‌دهنده‌ی خدمات باید پارامترهای دیگر را که در آن اطلاعات بیشتر می‌تواند باعث اجتناب از ابهام در تعریف دامنه شود، در نظر بگیرد. استفاده از پارامترهای دیگر در مثال‌ها و در پیوست ب این بخش از استاندارد نشان داده شده است.

مثال: تعریف دامنه می‌تواند مانند زیر باشد:

سامانه‌ی مدیریت خدمات < نام واحد سازمانی ارائه‌دهنده‌ی خدمات > که < فن آوری > خدمات < را از > نقاط ارائه‌دهنده‌ی خدمات < به > مشتری < در > محل مشتری < تحویل می‌دهد.

پارامترها می‌توانند به هر منظوری که ارائه‌دهنده‌ی خدمات مناسب ببیند، استفاده شوند. پارامترهای دیگری نیز می‌توانند استفاده شوند.

تعریف دامنه برای یک سامانه‌ی مدیریت خدمات می‌تواند چندین مشتری را بدون داشتن فهرست صریح مشتریان به طور تکی دربرگیرد. به عنوان مثال، با اشاره به تمام خدمات مرکز داده در یک مکان با نام یا اشاره به تمام خدمات ذخیره سازی داده.

ارائه‌دهنده‌ی خدمات بهتر است شامل نام طرف‌های دیگر و یا سازمان‌های بیرونی نباشد، حتی اگر آنها در سامانه‌ی مدیریت خدمات و خدمات همکاری می‌کنند.

۳-۴-۶ نمونه‌گیری برای ارزیابی

اگر دامنه، شامل مشتریان، خدمات یا مکان‌های بسیاری باشد، ارزیابی می‌تواند یک نمونه را با استفاده از قضاوت حرفه‌ای خود برای انتخاب نمونه ارزیابی کند. تعریف دامنه باید شامل تمام مشتریان، خدمات و مکان‌ها در دامنه‌ی سامانه‌ی مدیریت خدمات باشد، نه فقط نمونه‌ها.

۵-۶ اعتبار تعریف دامنه

ارائه‌دهنده‌ی خدمات بهتر است اطمینان حاصل کند که دامنه‌ی سامانه‌ی مدیریت خدمات پس از مستند شدن، معتبر باقی مانده است. ارائه‌دهنده‌ی خدمات بهتر است با انجام بررسی در فواصل برنامه‌ریزی شده برای شناسایی اختلاف، این کار را انجام دهد. اگر دامنه‌ی واقعی با دامنه‌ی تعریف شده مطابقت نداشته باشد،

تعریف دامنه بهتر است اصلاح شود. اگر تفاوت قابل توجهی وجود داشته باشد، یک ارزیابی مجدد مورد نیاز خواهد بود.

ارائه‌دهنده‌ی خدمات بهتر است آگاه باشد که تغییر قابل توجهی در خدمات می‌تواند نیاز به تغییر قابل توجهی در سامانه‌ی مدیریت خدمات داشته باشد. ارائه‌دهنده‌ی خدمات بهتر است اطمینان حاصل کند که یک ممیز داخلی ارزیابی کند که آیا این تغییر به معنای این است که سامانه مدیریت خدمات بیش از این الزامات استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ را برآورده نمی‌کند. اگر یک سامانه‌ی مدیریت خدمات با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ گواهی شود، بهتر است هر تغییر قابل توجهی در سامانه‌ی مدیریت خدمات به مرجع صدور گواهی‌نامه‌ای که موفق به دریافت گواهی‌نامه از آنجا شده، اطلاع داده شود، زیرا ممکن است نیاز به ارزیابی مجدد داشته باشد.

یک تغییر عمده در دامنه‌ی سامانه‌ی مدیریت خدمات می‌تواند به این معنی باشد که ارائه‌دهنده‌ی خدمات، نمی‌تواند انطباق با الزامات استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ را نشان دهد. دامنه‌ی سامانه‌ی مدیریت خدمات زمان حذف خدمات، می‌تواند کاهش یابد. تعریف دامنه نیز می‌تواند بر اساس پارامترهای دیگر مانند مشتریان یا مکان‌هایی که اضافه یا حذف می‌شوند، تغییر یابد.

برخی مواقع برای تعاریف دامنه به فهرست خدمات مراجعه می‌کنند. این تجربه خوبی نیست. اگر فهرست خدمات تغییر یابد، تعریف دامنه دیگر دقیق نخواهد بود. با این حال، استفاده از فهرست خدمات در تعریف دامنه، در صورتی که دامنه پیچیده باشد، می‌تواند مفید باشد.

اگر فهرست خدمات استفاده شود، بهتر است مدارکی وجود داشته باشد که خدمات شامل توجیه بر اساس سامانه‌ی مدیریت خدمات انجام شده در جهت الزامات استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ باشد. یک مثال از تعریف دامنه با استفاده از فهرست خدمات، در زیر آورده شده است.

مثال - تعریف دامنه می‌تواند مانند زیر باشد:

سامانه‌ی مدیریت خدمات < نام واحد سازمانی ارائه‌دهنده‌ی خدمات > که تمام خدمات را < فهرست خدمات > به < نام سازمان مشتری و/یا نام واحد سازمانی > از < موقعیت جغرافیایی > تحویل می‌دهد

یادآوری - نقش ارزیابان در تأیید مدارک، مانند تعریف دامنه، در استاندارد ISO/IEC 17021:2011 شرح داده شده است. ارزیابی انطباق - الزامات برای تأمین نهادهای بازرسی و صدور گواهینامه سامانه‌های مدیریت.

۶-۶ تغییر دامنه

ارائه‌دهنده‌ی خدمات می‌تواند برای نشان دادن انطباق تنها برخی از فعالیت‌هایش بر اساس نیاز کسب و کار خود تصمیم بگیرد، به عنوان مثال، ارائه‌دهنده‌ی خدمات می‌تواند با یک سامانه مدیریت خدمات که شامل فقط برخی خدمات می‌شود، شروع کند و بعداً خدمات در دامنه‌ی سامانه مدیریت خدمات را افزایش دهد،

سپس بهتر است در هر دو قسمت سامانه‌ی مدیریت خدمات و تعریف دامنه که شامل خدمات اضافی می‌شود، تجدیدنظر کند.

وقتی که دامنه تجدیدنظر می‌شود ممکن است ارزیابی مجدد لازم باشد. این مورد می‌تواند حتی زمانی انجام شود که سامانه‌ی مدیریت خدمات حق یک ارزیابی مجدد برنامه‌ریزی شده را نداشته باشد.

یک تغییر عمده در دامنه‌ی سامانه‌ی مدیریت خدمات باید به عنوان یک پروژه یا برنامه بهبود مدیریت شود. این کار می‌تواند مخاطره در خدمات و مخاطره در توانایی ارائه‌دهنده‌ی خدمات برای نشان دادن انطباق با الزامات در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ را به حداقل برساند.

۷-۶ زنجیره‌ی تأمین و دامنه‌ی سامانه‌ی مدیریت خدمات

۱-۷-۶ اتکاء به طرف‌های دیگر

ارائه‌دهنده‌ی خدمات بهتر است آگاه باشد که درک زنجیره‌ی تأمین در تعریف دامنه موثر سامانه مدیریت خدمات، اساسی است و نیازی نیست که اتکاء به طرف‌های دیگر برای قسمتی از خدمات ارائه شده، از نشان دادن انطباق با استاندارد ۱-۱۶۳۴۷ برای ارائه‌دهنده‌ی خدمات جلوگیری کند.

ارائه‌دهنده‌ی خدمات بهتر است در نظر بگیرد که چگونه دامنه‌ی سامانه‌ی مدیریت خدمات، روابط بین سازمان‌ها را در یک زنجیره‌ی تأمین تحت تاثیر قرار می‌دهد.

۲-۷-۶ نشان‌دادن انطباق در سراسر زنجیره‌ی تأمین

ارائه‌دهنده‌ی خدمات بهتر است مدرک انطباق با الزامات استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: ۱۳۹۱ بند ۲-۴ را برای حاکمیت فرآیندهایی که توسط طرف‌های دیگر اداره می‌شوند، داشته باشد. این مورد در بند ۲-۵ این استاندارد شرح داده شده است.

برای تأمین‌کنندگان، ارائه‌دهندگان خدمات بهتر است مدارکی از تحقق الزامات فرآیند مدیریت تأمین‌کنندگان در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: ۱۳۹۱ بند ۲-۷ داشته باشند و بهتر است شامل مدرکی از قراردادهای مناسب بین تأمین‌کنندگان و ارائه‌دهندگان خدمات باشد.

ارائه‌دهنده خدمات باید مدرکی از تحقق الزامات برای گروه‌های داخلی مدیریت یا مشتریانی که نقش تأمین‌کننده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: ۱۳۹۱ بند ۱-۶ را دارند، داشته باشد. این مدرک باید شامل یک توافق نامه مستند با گروه‌های داخلی یا مشتریانی که نقش تأمین‌کننده را دارند، باشد.

طرف‌های دیگر در یک زنجیره‌ی تأمین نیاز به انطباق با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ برای ارائه‌دهنده خدمات جهت نشان‌دادن انطباق ندارند.

وقتی که ارائه‌دهنده‌ی خدمات و طرف‌های دیگر، در نقش یک تأمین‌کننده، هر دو به دنبال نشان دادن انطباق با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ هستند، هر یک می‌توانند یک سامانه‌ی مدیریت خدمات را پیاده‌سازی کنند و می‌توانند تمام الزامات را به طور مستقل انجام دهند. وقتی که فرآیند یکسان توسط دو یا

چند سازمان استفاده می‌شود، تنها یک سازمان می‌تواند حاکمیت بر آن فرآیند را نشان دهد. سازمان دیگر می‌تواند به نشان دادن حاکمیت فرآیند استفاده جداگانه از همان فرآیند کمک کند.

ارائه‌دهنده‌ی خدمات باید اطمینان حاصل کند که کاربردهای مختلف فرآیند واضح هستند و برای انجام این کار بهتر است سندهای جداگانه و سوابق هر کاربرد را داشته باشد. این حصول اطمینان می‌تواند سامانه‌ی مدیریت خدمات ارائه‌دهنده‌ی خدمات را جهت برنامه‌ریزی برای استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ تحت تاثیر قرار دهد و می‌تواند برای ارائه دهندگان خدمات با بیش از یک مشتری رخ دهد. همچنین می‌تواند برای سازمان‌هایی که به زنجیره‌ی تأمین پیچیده‌ی بسیاری از طرف‌های دیگر از جمله تأمین‌کنندگان متعدد، تأمین‌کنندگان اصلی و تأمین‌کنندگان فرعی متکی هستند، رخ دهد.

همان‌طور که استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: ۱۳۹۱ بند ۴-۲، الزامات دیگر، مقدمه، کاربرد و توانایی نشان دادن انطباق را تحت تاثیر قرار می‌دهد، یک سازمان بیرونی می‌تواند به اطلاعات یا خدمات ارائه‌دهنده‌ی خدمات دسترسی داشته باشد، از آن‌ها استفاده کند یا توانایی مدیریت‌شان را داشته باشد. در این مورد، ارائه‌دهنده‌ی خدمات و سازمان بیرونی باید کنترل‌های امنیتی اطلاعات توافق شده را پیاده‌سازی کنند، به بند ۶-۶-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: ۱۳۹۱ مراجعه شود. در این موارد، اگر کنترل‌های امنیتی اطلاعات اجرا نشوند، بهتر است سهم سازمان بیرونی از دامنه‌ی سامانه‌ی مدیریت خدمات حذف شود.

۸-۶ یکپارچه‌سازی و هم‌ترازی با سایر سامانه‌های مدیریتی

ارائه‌دهنده‌ی خدمات بهتر است آگاه باشد که استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ هم‌ترازی و/یا یکپارچگی سامانه‌ی مدیریت خدمات را با سامانه‌های مدیریتی پشتیبانی کند. گنجانیدن روش PDCA در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷، سازگاری با سایر استانداردهای سامانه‌ی مدیریت را افزایش می‌دهد.

ارائه‌دهنده‌ی خدمات بهتر است آگاه باشد که ممکن است در دامنه‌ی سامانه‌ی مدیریت خدمات و سامانه‌های مدیریت دیگر تفاوت‌هایی وجود داشته باشد. همچنین بهتر است در نظر بگیرد که هر نوع سامانه‌ی مدیریت، هدف متفاوتی دارد. سامانه‌ی مدیریت خدمات، سامانه‌ی مدیریت امنیت اطلاعات (ISMS)^۱ و سامانه‌ی مدیریت کیفیت (QMS)^۲ هر کدام شامل ناحیه‌ای برای تمرکز هستند که دوتای دیگر ندارند. بهتر است جنبه‌های مشترک هر سامانه‌ی مدیریت، برای فعال کردن بهره‌وری بیشتر، اثربخشی و سازگاری، یکپارچه شوند. به عنوان مثال، نیازمندی‌های مستندسازی یا مسئولیت‌های مدیریت.

ارائه‌دهنده‌ی خدمات می‌تواند دامنه‌ی سامانه‌ی مدیریت خدمات خود را از لحاظ موقعیت جغرافیایی یا سازمانی یکسان به دامنه‌ی سامانه‌های مدیریت دیگر تعریف کند. به عنوان مثال، سامانه‌ی مدیریت امنیت اطلاعات (سامانه مدیریت خدمات) براساس استاندارد ملی ایران شماره ۱-۲۷۰۰۱ یا سامانه مدیریت کیفیت (QMS) بر اساس استاندارد ملی ایران شماره ۱-۹۰۰۱. هنگامی که ارائه‌دهنده‌ی خدمات، دامنه‌ی یک سامانه‌ی

1- Information Security Management Systems

2- Quality Management Systems

مدیریت یکپارچه را منطبق با بیش از یک استاندارد سامانه‌ی مدیریتی تعریف می‌کند، تعریف دامنه پیچیده‌تر می‌شود. بهتر است برای هر استاندارد سامانه‌ی مدیریت الزامات در نظر گرفته شوند. به عنوان مثال، سامانه‌ی مدیریتی که مطابق با هر دو استاندارد ملی ایران به شماره‌های ۱-۱۶۳۴۷ و ۲۷۰۰۱ باشد، بهتر است با "سامانه مدیریت خدمات" شروع نشود.

پیوست الف (اطلاعاتی)

نکات اصلی در دامنه‌ی سامانه‌ی مدیریت خدمات و کاربردپذیری و انطباق با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷

الف-۱ عمومی

وقتی تعریف دامنه‌ی سامانه‌ی مدیریت خدمات، شامل دامنه‌ای برای ارزیابی استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ است، ارائه‌دهنده‌ی خدمات باید نکات مطرح شده در این ضمیمه را در نظر بگیرد.

الف-۲ اشخاص حقوقی چندگانه

نهادهای صدور گواهی طرف سوم می‌توانند درخواست یک گواهی‌نامه استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ داشته باشند که تنها برای یک شخص حقوقی صادر می‌شود، نه یک ائتلاف تجاری^۱ از اشخاص حقوقی مختلف.

الف-۳ وضعیت تجاری

این خدمات می‌توانند در هر دو صورت تجاری یا غیرتجاری ارائه شوند. اساس مالی ارائه خدمات با کاربرد استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ یا دامنه‌ی سامانه‌ی مدیریت خدمات مرتبط نیستند. ارائه‌دهنده‌ی خدمات باید بودجه‌بندی و خط‌مشی‌های حسابرسی و رویه‌هایی را برای دارایی مورد استفاده در ارائه‌ی خدمات داشته باشند. ارائه‌دهنده‌ی خدمات به دارایی خود نیاز ندارد.

الف-۴ نام فرآیند

نیازی نیست که نام فرآیند مطابق با موارد استفاده شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ باشد. الزامات در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ بر فرآیندها، محتوای آنها، قابلیت، کیفیت و استفاده از آنها متمرکز شده است.

فرآیندها می‌توانند به طوری که در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ مشخص شده است، تا زمانی که تمام الزامات برآورده شوند، به روش‌های مختلف ترکیب و یا تقسیم شوند. به عنوان مثال، تداوم خدمات و دسترس‌پذیری مدیریت می‌توانند دو فرآیند جداگانه باشند، مدیریت تغییر و انتشار و مدیریت استقرار می‌توانند به عنوان یک فرآیند ترکیب شوند.

نگاشت نام فرآیندهای استفاده شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ می‌تواند به درک چگونگی برآورده ساختن الزامات مشخص شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ کمک کند.

الف-۵ شمول‌ها^۲ و استثناها^۳

تعریف دامنه بهتر است آنچه را که در دامنه گنجانده شده است، بیان کند. برای کمک به وضوح، تعیین این‌که چه چیزی خارج از دامنه است، مفید خواهد بود.

ارائه‌دهنده‌ی خدمات باید تمام الزامات مشخص شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ را برای فعالیت‌های موجود در تعریف دامنه، انجام دهد. به عنوان مثال، بهتر است تمام فرآیندهای مدیریت خدمات پیاده‌سازی و اجرا شوند.

1- Consortium
2- Inclusions
3- Exclusions

الف-۶ مجوزها و مسئولیت‌پذیری‌ها

ارائه‌دهنده‌ی خدمات بهتر است از اهمیت شفافیت در مجوزها و مسئولیت‌پذیری‌ها آگاه باشد.

ارائه‌دهنده‌ی خدمات بهتر است حاکمیت و مسئولیت عملیاتی استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷-۱: ۱۳۹۱ بند ۴ را حفظ کند، اما می‌تواند از سایر طرف‌ها برای پشتیبانی استفاده کند.

ارائه‌دهنده‌ی خدمات بهتر است به بیشترین فرآیندهای استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷-۱ بندهای ۵ تا ۹ عمل کند.

ارائه‌دهنده‌ی خدمات بهتر است از شفافیت در مجوز و مسئولیت فرآیندهای اجرا شده توسط طرف‌های دیگر مطمئن باشد.

ارائه‌دهنده‌ی خدمات بهتر است:

الف- تمام فرآیندها یا بخشی از فرآیندها را در دامنه‌ی سامانه‌ی مدیریت خدمات، شناسایی و مستندسازی کند، از جمله آن‌هایی که اجرا نمی‌شوند؛

ب- طرف‌هایی که فرآیند یا بخشی از فرآیندها را اجرا می‌کنند، شناسایی کند؛

پ- انجام تعهدات را به طرف‌های دیگر واگذارد به طوری که ارائه‌دهنده‌ی خدمات بتواند حاکمیت این فرآیندها را نشان دهد.

ارائه‌دهنده‌ی خدمات بهتر است از تمام سازمان‌های بیرونی جهت اجرای کنترل‌های امنیتی اطلاعات درخواست کند. بهتر است شرایطی برای اجازه دسترسی به اطلاعات یا خدمات ارائه‌دهنده‌ی خدمات، استفاده از آن‌ها و توانایی مدیریت‌شان وجود داشته باشد. اگر کنترل‌ها اجرا نشوند، بهتر است هر سهم ساخته شده توسط سازمان بیرونی از تعریف دامنه استثناء شود.

الف-۷ واسطها و یکپارچه‌سازی فرآیند

ارائه‌دهنده‌ی خدمات بهتر است اطمینان حاصل کند که در مرزهای بین ارائه‌دهنده‌ی خدمات و مشتریان و بین ارائه‌دهنده‌ی خدمات، طرف‌های دیگر و سازمان‌های بیرونی شفافیت وجود دارد.

ارائه‌دهنده‌ی خدمات بهتر است یکپارچه سازی مناسب از فرآیندها داشته باشد که در شیوه‌های خوب مدیریت خدمات موضوع اساسی است و در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷-۱ نیاز است.

ارائه‌دهنده‌ی خدمات باید تعریف مستندی از روابط بین فرآیندها و نشان‌دادن وضوح چگونگی کنترل واسطها توسط ارائه‌دهنده‌ی خدمات، داشته باشد.

الف-۸ مدارک و شواهد انطباق

دو سازمان هر دو نمی‌توانند از یک مدرک یکسان برای نشان دادن انطباق استفاده کنند.

الف-۹ پارامترهای تعریف دامنه

ارائه‌دهنده‌ی خدمات بهتر است از پارامترهایی که به وضوح، دامنه‌ی سامانه‌ی مدیریت خدمات را تعریف می‌کنند، استفاده کند. تعریف دامنه باید برای طرف‌های علاقه‌مند که بخشی از سازمان ارائه‌دهنده‌ی خدمات نیستند، به آسانی قابل درک باشد. حداقل پارامترها برای تعریف دامنه، نام ارائه‌دهنده‌ی خدمات و اجراکننده‌ی خدمات است.

الف-۱۰ گسترش دامنه‌ی سامانه‌ی مدیریت خدمات

اگر دامنه گسترش يابد، ارائه‌دهنده‌ی خدمات بايد برای تمام فعاليت‌های جديد در دامنه‌ی تجديدنظر شده با استاندارد ملي ايران شماره ۱-۱۶۳۴۷ مطابقت داشته باشد.

پیوست ب
(اطلاعاتی)
تعاریف دامنه مبتنی بر سناریو

ب-۱ عمومی
مثال‌های زیرتصاویری از انواع تعاریف دامنه، مناسب با یک سامانه‌ی مدیریت خدمات که الزامات استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ را برآورده می‌کنند، هستند. در شکل‌ها، پیکانه‌ها، جریان‌های خدمات از ارائه‌دهنده‌ی خدمات به مشتری (مشتریان) و همچنین از تأمین‌کنندگان ارائه‌دهنده‌ی خدمات به ارائه‌دهنده‌ی خدمات را نشان می‌دهند. برای ساده کردن شکل‌ها، فعالیت‌های عملیاتی، نشان داده نشده است. هر مثال وضعیت جداگانه‌ای است و هر یک شامل تعاریف دامنه مناسب می‌باشد. بیشتر مثال‌ها بر اساس روابط ارائه‌دهنده‌ی خدمات - تأمین‌کننده می‌باشند. منطق مشابه به تمام بخش‌های دیگر اعمال می‌شود.

ب-۲ سناریوهای يك، دو و سه : زنجیره‌ی تأمین

ب-۲-۱ سناریو يك : زنجیره‌ی تأمین ساده با ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی
در شکل ب-۱، سناریوی يك، ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی را به سازمان مشتری (مشتری ۱) خود نشان می‌دهد. این در جایی که طبقه‌بندی تجاری ارائه‌دهنده‌ی خدمات، خدمات را به مشتریان متعدد تحویل می‌دهد، معمول است. برای سادگی، شکل ب-۱ فقط یک مشتری را نشان می‌دهد.

در سناریوی يك، ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی، خدمات ذخیره شده را برای آرشیو سند تهیه می‌کند. بهتر است ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی به منظور دستیابی به انطباق با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ بند ۴-۲، برای سامانه‌ی مدیریت خدمات خود، موارد زیر را انجام دهد:

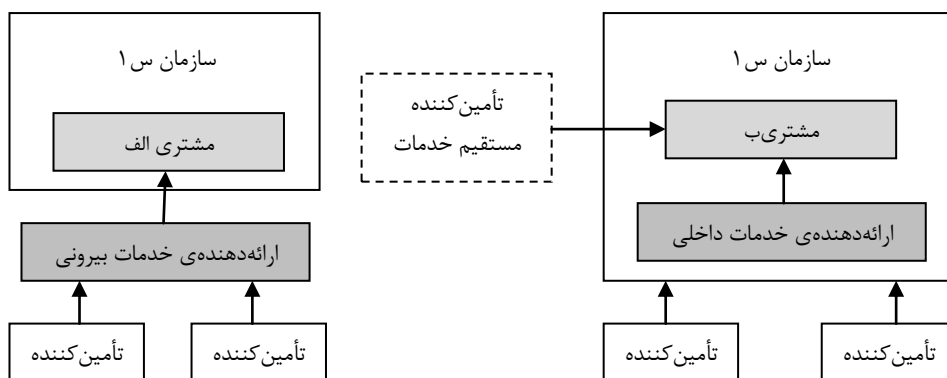
الف- مسئولیت‌پذیری برای فرآیندهای مدیریت خدمات در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷:
۱۳۹۱ بند ۵ تا ۹ و توان پایبندی به فرآیندها را داشته باشد؛
ب- تعریف فرآیندها و رابطه با سایر فرآیندها را در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: ۱۳۹۱
کنترل کند؛

پ- تعیین عملکرد فرآیند و انطباق را کنترل کند؛

ت- برنامه‌ریزی و اولویت‌بندی بهبود فرآیند را کنترل کند.

قرارداد بین ارائه‌دهنده‌ی بیرونی و تأمین‌کنندگان آن، باید اطمینان دهد که ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی در مورد نکات الف تا ت کنترل دارد.

ب-۲-۲ سناریوی دو : نقش «تأمین‌کننده‌ی مستقیم خدمات» مدیریت شده توسط مشتری ب
در شکل ب-۱، سناریوی دو، يك ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی، بخشی از همان سازمان را به عنوان مشتری ب، نشان می‌دهد. در سناریوی دوم «تأمین‌کننده‌ی مستقیم خدمات» نشان داده شده در چهارگوش نقطه‌چین، به طور مستقیم به وسیله‌ی مشتری ب مدیریت می‌شود و قراردادش نیز با مشتری ب است. ارائه‌دهنده‌ی خدمات همچنین نمی‌تواند، بر فرآیندهای اداره شده توسط «تأمین‌کننده‌ی مستقیم خدمات» حاکمیت داشته باشد. در نتیجه، سهم ساخته شده توسط «تأمین‌کننده‌ی مستقیم خدمات» باید از تعریف دامنه‌ی تأمین‌کننده‌ی خدمات داخلی حذف شود.

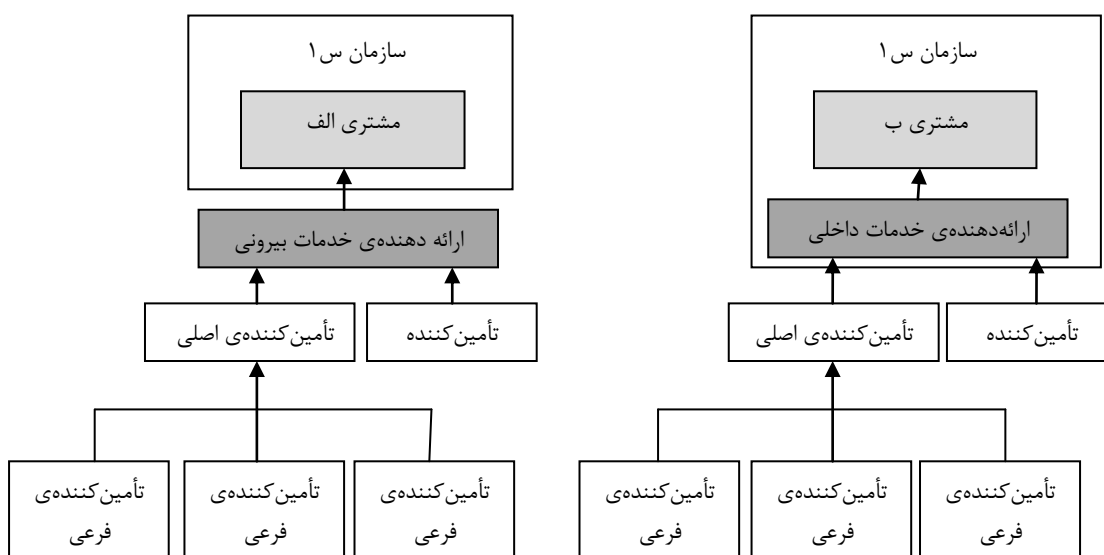


شکل ب-۱ - سناریوی یک و دو : ارتباط با تأمین‌کنندگان

ب-۲-۳ سناریوی سه : تأمین‌کنندگان، تأمین‌کنندگان اصلی و تأمین‌کنندگان فرعی
 زمانی که ارائه‌دهنده‌ی خدمات، تأمین‌کنندگان متعددی دارد، می‌تواند تأمین‌کننده‌ای را به عنوان تأمین‌کننده‌ی اصلی انتخاب کند و همان‌طور که در شکل ب-۲ نشان داده شده است، زنجیره‌ی تأمین سه مرحله‌ای، چهار مرحله‌ای می‌شود. ارائه‌دهنده‌ی خدمات و تأمین‌کننده‌ی اصلی باید یک رابطه‌ی مستقیم و یک قرارداد داشته باشند. این مورد برای هر دو ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی و داخلی به کار می‌رود.

تحت شرایط این قرارداد، تأمین‌کننده‌ی اصلی باید تأمین‌کننده‌ی فرعی را از طرف ارائه‌دهنده‌ی خدمات مدیریت کند. نباید رابطه‌ی مستقیمی بین ارائه‌دهنده‌ی خدمات و تأمین‌کنندگان فرعی وجود داشته باشد. باید مسئولیت‌های تأمین‌کننده‌ی اصلی در مورد تعریف دامنه‌ی ارائه‌دهنده‌ی خدمات سامانه‌ی مدیریت خدمات شفاف باشد.

در سناریوی سه، شکل ب-۲، تأمین‌کننده‌ی اصلی بعضی از فرایندها را اداره می‌کند و حاکمیت آن فرایندها توسط ارائه‌دهنده‌ی خدمات انجام می‌شود. زمانی که قرارداد با یک تأمین‌کننده‌ی اصلی، از حاکمیت ارائه‌دهنده‌ی خدمات بر فرایندهای اجرا شده توسط آن تأمین‌کننده‌ی اصلی جلوگیری کند، ارائه‌دهنده‌ی خدمات نمی‌تواند با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: ۱۳۹۱ مطابقت داشته باشد.



شکل ب-۲ - سناریوی سه : ارتباط با تأمین‌کنندگان اصلی و تأمین‌کنندگان فرعی

ب-۲-۴ الزامات برای زنجیره‌ی تأمین پیچیده

ارائه‌دهندگان خدمات بهتر است آگاه باشند که زنجیره‌ی تأمین معمولاً بسیار پیچیده‌تر از زنجیره‌ی تأمین سطح چهار نشان داده شده در شکل ب-۲ است. دامنه‌ی سامانه‌ی مدیریت خدمات را در صورت درک ارائه‌دهنده‌ی خدمات، می‌توان به شکل زیر تعریف کرد:

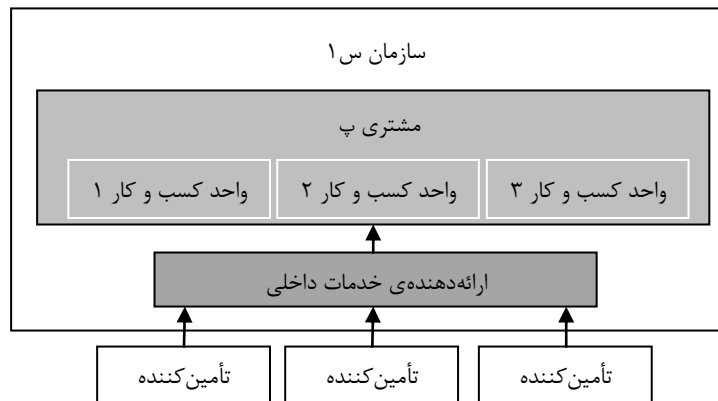
- الف- آن چه برای حاکمیت هر فرآیند لازم است؛
- ب- کدام سازمان، کدام بخش از هر فرآیند را اجرا می‌کند؛
- پ- کدام سازمان، تأمین‌کننده‌ی اصلی خودش است.

صرف‌نظر از این که منبع خدمات در زنجیره‌ی تأمین کجاست، ارائه‌دهنده‌ی خدمات نیازمند حفظ مسئولیت‌پذیری تمام خدمات است.

ب-۳ سناریوی چهار : سناریوی ساده‌ی تحت بهبودها

ب-۳-۱ پس‌زمینه

ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی تنها ارائه‌دهنده‌ی خدمات به مشتری پ است. هر دو در سازمان س ۱، به‌طوری‌که در شکل ب-۳ نشان داده شده است، هستند. ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی از بهترین روش-های^۱ مدیریت خدمات برای همه خدمات ارائه شده (داخلی) به واحدهای کسب و کار یک، دو و سه استفاده می‌کند. ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی برای نشان دادن انطباق با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ امیدوار است و برای تکمیل اجرای فرآیندهای مدیریت خدمات برای تمام خدمات خود در سال آینده برنامه‌ریزی می‌کند. ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی در نظر دارد که تمام فرآیندهای مدیریت خدمات را خودش اجرا کند. سه تأمین‌کننده وجود دارد، اما هیچ‌کدام خدمات مربوط به سامانه‌ی مدیریت خدمات را عرضه نمی‌کنند.



شکل ب-۳- سناریوی چهار : تعریف دامنه

ب-۳-۲ آیا ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی می‌تواند نشان‌دهنده انطباق باشد؟

ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی مشتری پ زمانی می‌تواند نشان‌دهنده انطباق باشد که اجرا و بهبود فرآیند کامل شود و ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی تمامی الزامات را برآورده سازد.

ب-۳-۳ تعریف دامنه برای ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی چیست؟

این یک سناریوی سراسری است. ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی، به عنوان بخشی از سازمان س ۱، می‌تواند دامنه سامانه مدیریت خدمات خود را بر اساس فعالیت‌های بخش^۲ و فرآیندهای مدیریت خدمات

1 - Best practices

2- Department

تعریف کند. هیچ ابهامی درباره این که ارائه دهنده خدمات داخلی، خدمات را ارائه می دهد وجود ندارد، زیرا ارائه دهنده خدمات به عنوان بخشی از سازمان س ۱، خدمات را به مشتری پ ارائه می دهد.

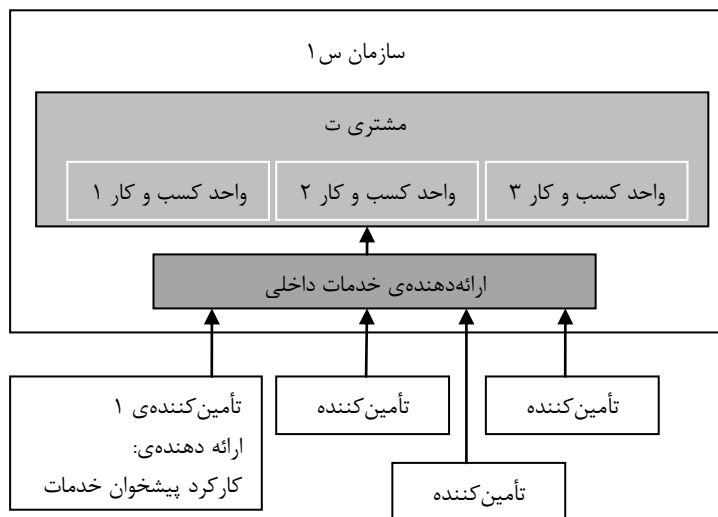
مثال: تعریف دامنه می تواند مانند زیر باشد:

سامانه‌ی مدیریت خدمات ارائه دهنده خدمات داخلی سازمان س ۱ که خدمات داخلی را به مشتری پ ارائه می دهد.

ب-۴ سناریوی پنج: کارکرد برون سپاری شده

ب-۴-۱ پس زمینه

سناریوی پنج که در شکل ب-۴ نشان داده شده مشابه سناریوی چهار است، اما کارکرد پیشخوان خدمات مشتری ت توسط تأمین کننده بیرونی ارائه می شود که همان تأمین کننده ی یک است. در سناریوی پنج، تأمین کننده ی یک، مسئول ارائه ی خدمات پشتیبانی خط اول عملیاتی از طریق عملکرد پیشخوان خدمات است. این شامل بخش عملیاتی این رخداد و فرآیند مدیریت درخواست خدمات از طرف ارائه دهنده ی خدمات داخلی است. اگرچه خدمات تأمین کننده ی یک، توسط کل سازمان س ۱ استفاده می شود، اما توافق نامه بین تأمین کننده ی یک و ارائه دهنده ی خدمات داخلی است. سه تأمین کننده ی دیگر، خدمات مربوط به سامانه ی مدیریت خدمات را ارائه نمی دهند.



شکل ب-۴ - سناریوی پنج: تعریف دامنه

ب-۴-۲ آیا ارائه دهنده خدمات داخلی می تواند نشان دهنده ی انطباق باشد؟

بله، اگر ارائه دهنده خدمات داخلی بتواند حاکمیت فرآیندهایی را که محدوده ی مرز بین ارائه دهنده ی خدمات داخلی و تأمین کننده ی یک است، نشان دهد. به عنوان مثال، فرآیندهایی که برای رخداد و فرآیند مدیریت درخواست خدمات استفاده می شوند.

استاندارد ملی ایران شماره ۱-۶۳۴۷ شامل الزامات برای بخش های مخصوص یا کارکردی شامل دامنه ی سامانه ی مدیریت خدمات یا نام برده شده در تعریف دامنه، نمی شود. پیشخوان خدمات یک کارکرد است، نه یک فرآیند. بنابراین ارائه دهنده ی خدمات داخلی، حاکمیت بر کارکنان و امکانات کارکرد پیشخوان خدمات برون سپاری را ندارد. ارائه دهنده ی خدمات باید بر فرآیندهای اجرا شده توسط کارکرد پیشخوان خدمات، حاکمیت داشته باشد.

بهتر است مدارکی در مورد فرآیندهایی که توسط کارکرد پیشخوان خدمات اجرا می شوند و روابط بین این فرآیندها و بقیه سامانه ی مدیریت خدمات، تعریف شوند. این تعریف شامل جایی است که فرآیندها، مرز بین سازمان ها را محدود می کنند. برای مثال، رخداد و فرآیند مدیریت درخواست خدمات می تواند برای حصول اطمینان از امکان موارد زیر تعریف شود:

الف- تمام رخدادهای و درخواست‌های خدمات برای خدمات تعریف شده، ثبت شده‌اند.
ب- روال‌های مدیریت اثر رخدادهای و درخواست‌های خدمات بین تأمین‌کننده‌ی کارکرد پیشخوان خدمات و ارائه‌دهنده‌ی خدمت داخلی هماهنگ شده‌اند.

پ- روال‌هایی که در تعریف ثبت، اولویت‌بندی، اثر کسب و کار، طبقه‌بندی، به روز رسانی، افزایش، وضوح و خاتمه‌ی رسمی همه‌ی رخدادهای و درخواست‌های خدمات در جاهای مناسب تنظیم شده‌اند.

ت- مشتری ت از فرآیندهای رخدادهای گزارش شده و درخواست‌های خدمات، مطلع می‌شود.

ث- تمام کارکنان اجراکننده‌ی رخداد و فرآیند مدیریت درخواست خدمات به اطلاعات مرتبط دسترسی دارند. این شامل خطاهای شناخته شده، سوابق حل مشکل و اطلاعات دادگان مدیریت پیگیری قابل دسترس برای کارکنان خط اول در پیشخوان خدمات و خط دوم ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی و خط سوم کارکنان می‌شود.

ج- اطلاعات و مدیریت پیشخوان خدمات که توسط ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی قابل دسترس است، گزارش می‌شود، به‌طوری‌که فرآیندهای مدیریت خدمات نمی‌توانند بدون آنها به طور مؤثر مدیریت شوند.

چ- ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی به مشتری ت، به تمام رخدادهای تأمین‌کننده‌ی یک، درخواست خدمات و سوابق مشکل مربوط به خدمات مشتری ت دسترسی دارد.

ب-۴-۳ تعریف دامنه برای ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی چیست؟

مثال: تعریف دامنه می‌تواند مانند زیر باشد:

سامانه‌ی مدیریت خدماتی که توسط ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی سازمان س ۱، ارائه‌ی خدمات به مشتری ت را پشتیبانی می‌کند.

اگرچه تأمین‌کننده‌ی یک، کارکرد پیشخوان خدمات را فراهم می‌کند، اما در صورتی‌که ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی، حاکمیت بر تمام فرآیندهای مورد نیاز استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ را حفظ کند، این تعریف دامنه معتبر خواهد بود. به‌طوری‌که در بند ۶-۴-۲ این استاندارد شرح داده شده است، تعریف دامنه نباید شامل نام تأمین‌کننده‌ی یک باشد.

ب-۴-۴ آیا تأمین‌کننده‌ی یک می‌تواند با استفاده از همان شواهد و مدارک، نشان دهنده‌ی انطباق باشد؟
خیر. تأمین‌کننده‌ی یک نمی‌تواند حاکمیت بر همان مجموعه از فرآیندها را به عنوان ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی نشان دهد.

در سناریوی پنج، ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی می‌تواند مدارکی که حاکمیت فرآیندها را نشان می‌دهند، فراهم کند. به عنوان مثال، خدمات تأمین‌کننده‌ی یک به ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی مشتری ت، تحویل داده می‌شود. تأمین‌کننده‌ی یک، همان طوری که در بند ۴ این استاندارد شرح داده شده است نمی‌تواند مدرک یکسانی را برای همان فرآیندها استفاده کند. ارائه‌دهنده‌ی خدمات تنها در صورتی می‌تواند انطباق با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ را نشان دهد که تمام الزامات آن را به انجام رساند. با این-حال، تأمین‌کننده‌ی یک می‌تواند به وسیله‌ی نشان دادن حاکمیت فرآیندهای اجرا شده برای سازمان‌های دیگر به نشان دادن انطباق برای خدمات به سایر سازمان‌ها دست پیدا کند. تأمین‌کننده‌ی یک می‌تواند بر اساس فرآیندهای داخلی خودش به نشان دادن انطباق با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ برسد، یعنی خدمات و فرآیندهایی که برای پشتیبانی کارکنان خود استفاده می‌کند.

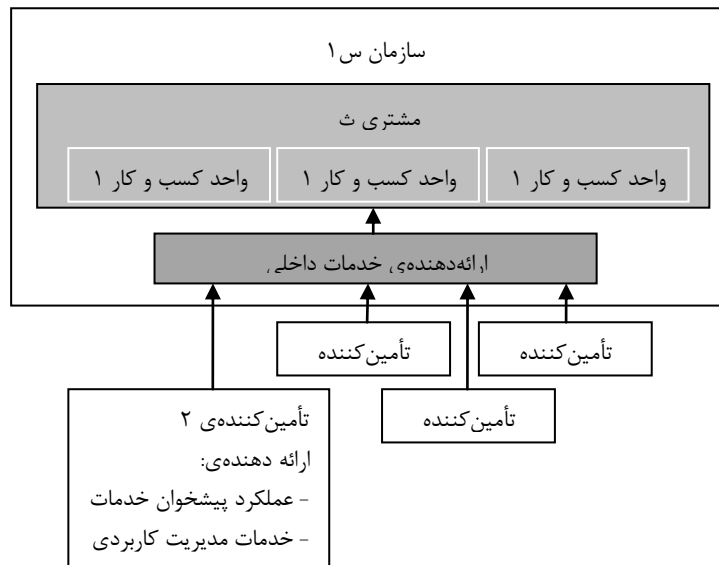
ب-۵ کارکرد برون سپاری شده و خدمات

ب-۵-۱ پس زمینه

سناریوی شش نشان داده شده در شکل ب-۵، نشان می‌دهد که تأمین‌کننده‌ی دو عملکرد پیشخوان خدمات را فراهم می‌کند. تأمین‌کننده‌ی دو همچنین خدمات مدیریت کاربردی برای سامانه‌های پشتیبانی مشتری را تحویل می‌دهد. خدمات مدیریت کاربردی شامل بهبود، پشتیبانی و نگهداری از تمام برنامه‌های کاربردی هستند. تأمین‌کننده‌ی دو، فرآیندها را با استفاده از خدمات مدیریت کاربردی کنترل می‌کند.

ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی، تمام جنبه‌های مدیریت زیرساخت‌ها از جمله حاکمیت فرآیندها را حفظ کرده است. مدیریت زیرساخت، طراحی و برنامه‌ریزی، استقرار، اجرا و پشتیبانی فنی زیرساخت است.

سه تأمین‌کننده‌ی دیگر، خدمات مربوط به سامانه‌ی مدیریت خدمات را تأمین نمی‌کنند.



شکل ب-۵ - سناریوی شش : تعریف دامنه

ب-۵-۲ آیا ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی می‌تواند نشان دهنده‌ی انطباق باشد؟

بله. در سناریوی شش، سامانه‌ی مدیریت خدمات ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی شامل تمام مراحل برای انجام الزامات استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ بر اساس خدمات مدیریت زیرساخت است. در نتیجه، ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی می‌تواند به نشان دادن حاکمیت بر تمام فرآیندهای مورد نیاز برسد. دامنه سامانه مدیریت خدمات بهتر است شامل خدمات مدیریت کاربردی نباشد. خدمات مدیریت کاربردی به ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی برای نشان دادن انطباق با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ نیازی ندارد.

در سناریوی شش، باید قراردادی بین ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی و تأمین‌کننده‌ی دو وجود داشته باشد. تعریف الزامات در تأمین‌کننده‌ی دو قرار داده شده است. در طول ارزیابی، ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی باید قادر به نشان دادن وجود این قرارداد و شمول الزامات قرار داده شده در تأمین‌کننده‌ی دو باشد. قرارداد باید نشان دهد که چگونه ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی می‌تواند حاکمیت فرآیندهای اجرا شده توسط تأمین‌کننده‌ی دو را که در دامنه‌ی سامانه مدیریت خدمات ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی است، توضیح دهد.

ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی همچنین باید قادر باشد که فرآیند مدیریت تأمین‌کننده‌ای را که برای مدیریت تأمین‌کننده‌ی دو مؤثر است، نشان دهد. ارزیاب به مستندات برآورده شدن فرآیند مدیریت تأمین‌کننده و حاکمیت فرآیندهای اجرا شده توسط طرف‌های دیگر نیاز دارد. به عنوان مثال، سوابقی مانند گزارش خدمات داده شده به ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی توسط تأمین‌کننده‌ی دو. با این حال، طرف‌های دیگر، از جمله تأمین‌کننده‌ی دو، نیازی به نشان دادن انطباق با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ برای ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی مشتری ندارد.

ب-۵-۳ تعریف دامنه برای ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی چیست؟

مثال: تعریف دامنه می‌تواند مانند زیر باشد:

سامانه‌ی مدیریت خدماتی که توسط ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی سازمان س ۱ ارائه‌ی تمام خدمات مدیریت زیرساخت به مشتری را پشتیبانی می‌کند.

گرچه ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی، برخی از فعالیت‌ها و خدمات عملیاتی خود را به تأمین‌کننده‌ی دو، برون‌سپاری کرده است، با این حال تعریف دامنه به این دلیل که ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی، حاکمیت بر تمام فرآیندهای مدیریت زیرساخت‌ها را دارد، معتبر است.

ب-۵-۴ آیا تأمین‌کننده‌ی دو می‌تواند برای تمام خدمات ارائه شده به مشتری، انطباق را نشان دهد؟

تأمین‌کننده‌ی دو می‌تواند به نشان دادن انطباق با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ برای خدمات مدیریت کاربردی‌اش دست پیدا کند، از جمله حاکمیت بر فرآیندهای مربوط به خدمات مدیریت کاربردی. اگر تأمین‌کننده‌ی دو نتواند حاکمیت بر این فرآیندها را نشان دهد، می‌تواند به نشان دادن انطباق برای سایر خدمات، سایر مشتریان، یا فرآیندهای داخلی خود برسد.

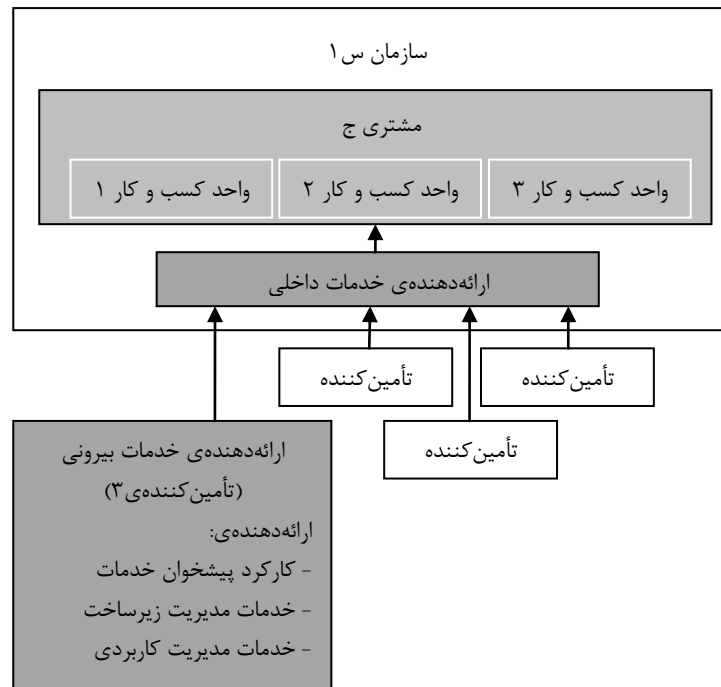
ب-۶ سناریوی هفت: برون‌سپاری گسترده

ب-۶-۱ پس زمینه

همان‌طور که در شکل ب-۶ نشان داده شده است، پیشخوان خدمات ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی مشتری ج، مدیریت زیرساخت و خدمات مدیریت کاربردی، به یک تأمین‌کننده‌ی بیرونی یعنی تأمین‌کننده‌ی سه برون‌سپاری شده‌اند. این رخداد و مدیریت درخواست خدمات و فرآیندهای مدیریت مشکل به تأمین‌کننده‌ی سه برون‌سپاری شده‌اند. مشتری ج این کار را برای اجتناب از سرمایه‌گذاری در ابزارهایی برای استفاده‌ی ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی خودش انجام می‌دهد.

علاوه بر این، مشتری ج تصمیم گرفته است از مشارکت مدیریت در اجرای فرآیند مدیریت پیکربندی مؤثر برای ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی خودش و همچنین به حداقل رساندن مشارکت مدیریت در تحویل خدمات و در حل مشکلات و رخدادها اجتناب کند. این تصمیم به منظور تمرکز تلاش مدیریت در فعالیت‌های پروژه محور گرفته شده است.

سه تأمین‌کننده‌ی دیگر نشان داده شده در شکل ب-۶، انجام خدمات مربوط به سامانه‌ی مدیریت خدمات را عرضه نکرده‌اند.



شکل ب-۶- سناریوی هفت : تعریف دامنه

ب-۶-۲ آیا ارائه‌دهنده‌ی خدمات می‌تواند انطباق را نشان دهد؟

خیر. اجتناب از سرمایه‌گذاری در ابزارها، مانعی برای نشان دادن انطباق با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ نیست. با این حال در سناریوی هفت، ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی به طور مستقیم و حاکمیتی، مسئولیت برخی از فرایندها را در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ ندارد.

عدم اجرای الزامات برای این رویداد، مدیریت درخواست خدمات، مدیریت مشکل و فرایندهای مدیریت پیکربندی تنها مسائل در این سناریو نیستند. استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ شامل الزامات برای مدیریت روابط بین فرایندها و برای ادغام مؤثر فرایندها است. این الزامات همچنین بر فرایندهایی مانند مدیریت تغییر و انتشار و مدیریت استقرار تأثیر می‌گذارند که از نزدیک با فرایندهای برون‌سپاری در ارتباط هستند.

بزرگترین مانع برای نشان دادن انطباق ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی، تصمیم برای به حداقل رساندن دخالت مدیریت در مدیریت خدمات می‌باشد. به عنوان یک نتیجه‌ی مستقیم، ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی نمی‌تواند به برخی از اساسی‌ترین الزامات عمل کند. استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ بسیاری از الزامات را مشخص کرده است که نمی‌توان برآورده کرد، مگر این‌که مشارکت مدیریت متعهد و همچنین اولویت‌بندی بهبود فرآیند اثبات شود. همچنین بهتر است مدیریت ارشد، مسئول کیفیت خدمات باشد.

ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی تنها می‌تواند حاکمیت بر برخی از فرایندها را در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ نشان دهد و نمی‌تواند بسیاری از الزامات خود را انجام دهد. تحت این شرایط، استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ مناسب این ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی نیست. این موردی است که ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی یک فرآیند مدیریت تأمین‌کننده مؤثر دارد.

اگرچه این ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی نمی‌تواند تمام الزامات را برآورده سازد، استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ می‌تواند به عنوان یک هدف برای فرایندهایی که در آن ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی

حفظ مدیریت دارد، مفید باشد. همچنین می‌تواند به عنوان الزامات تامین‌کننده‌ی آن، از جمله تامین‌کننده‌ی سه، مفید باشد.

ب-۶-۳ آیا تامین‌کننده‌ی سه انطباق را نشان می‌دهد؟

در سناریوی هفت، تامین‌کننده‌ی سه مسئول تمام فرآیندهای مدیریت خدمات برای مدیریت زیرساخت ابری^۱ و خدمات مدیریت کاربردی تحویل شده به مشتری ج است. در نتیجه تامین‌کننده‌ی سه می‌تواند به نشان دادن حاکمیت بر تمام فرآیندهای مورد نیاز برای خدمات مبتنی بر ابر برسد.

صرف‌نظر از این‌که آیا خدمات تحویل داده شده مبتنی بر ابر هستند یا نه، تامین‌کننده‌ی سه می‌تواند مدارک انطباق داشته باشد.

ب-۶-۴ تعریف دامنه برای تامین‌کننده‌ی سه چیست؟

مثال: تعریف دامنه می‌تواند مانند زیر باشد:

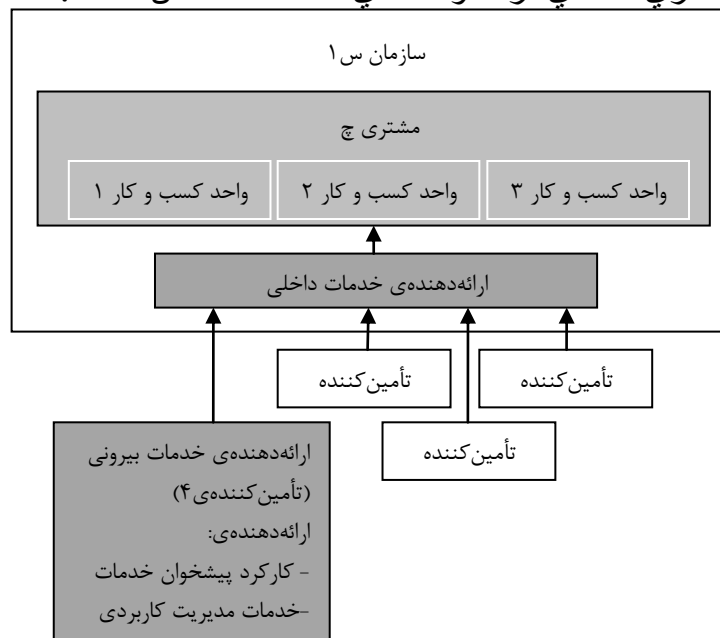
سامانه‌ی مدیریت خدمات که تحویل تمام مدیریت زیرساخت‌ها و خدمات مدیریت کاربردی به مشتری ج را توسط تامین‌کننده‌ی سه، پشتیبانی کند.

ب-۷ سناریوی هشت: تامین‌کننده به عنوان هر دو ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی و بیرونی

ب-۷-۱ پس زمینه

شکل ب-۷ سناریوی را که در آن ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی مشتری ج، انطباق با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ را برای خدمات مدیریت زیرساخت‌ها نشان داده است، توضیح می‌دهد. برای انجام ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی، حاکمیت این فرآیندها یا بخشی از فرآیندهای اجرا شده توسط تامین‌کننده‌ی چهار را که مربوط به سامانه‌ی مدیریت خدمات خود و خدمات مدیریت زیرساخت بودند، نشان می‌دهد. این شامل فرآیندهایی می‌شود که برای تحویل خدمات پیشخوان خدمات مورد استفاده قرار می‌گیرند. سه تامین‌کننده‌ی دیگر خدمات مربوط به سامانه مدیریت خدمات را تامین نمی‌کنند.

تامین‌کننده‌ی چهار اکنون به نشان دادن انطباق با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ رسیده است، زیرا سازمان‌های مشتری متعددی در دعوت‌نامه‌ی مناقصه مشخص شده‌اند.



شکل ب-۷- سناریوی هشت: تعریف دامنه

ب-۷-۲ آیا تأمین‌کننده‌ی ۴ می‌تواند انطباق را نشان دهد؟

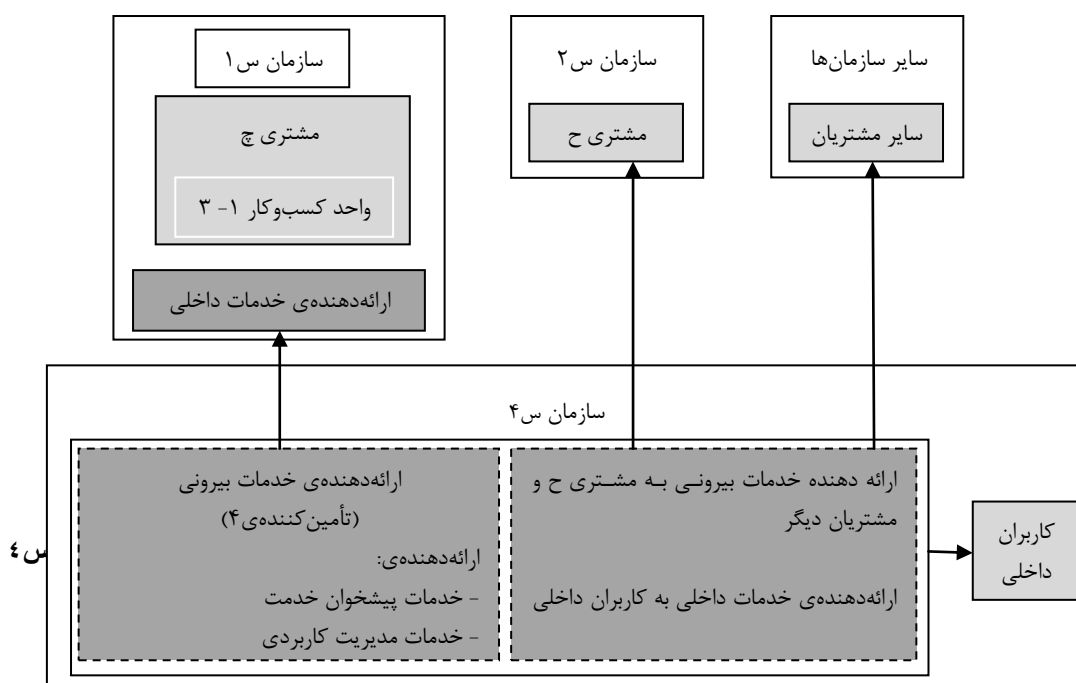
بله، تا زمانی‌که شرایط خاصی ایجاد گردد امکان‌پذیر است. تأمین‌کننده‌ی چهار نمی‌تواند با استفاده از فرآیندها یا بخشی از فرآیندها که تحت حاکمیت ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی هستند و در شکل ب-۷ نشان داده شده است، انطباق را نشان دهد.

با این حال، ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی مشتری چ، تنها انطباق را برای خدمات مدیریت زیرساخت‌های ارائه‌ی سامانه‌ی مدیریت خدمات خود، نشان داده است. بنابراین اگر تأمین‌کننده‌ی چهار بتواند حاکمیت فرآیندهای مورد استفاده برای خدمات مدیریت برنامه‌های کاربردی را نشان دهد، می‌تواند به جای آن به نشان دادن انطباق این فرآیندها کمک کند. توصیه می‌شود کاربردهای مختلف فرآیند واضح باشند. همان‌طور که در بند ۶-۷-۲ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ شرح داده شده است و بهتر است شامل سندهای جداگانه و سوابق برای هر کاربردی باشد. تأمین‌کننده‌ی چهار همچنین می‌تواند به نشان دادن انطباق برای خدمات تحویل شده به مشتریان دیگر یا سازمان خود برسد.

ب-۷-۳ مفاهیم زنجیره‌ی تأمین : تأمین‌کننده‌ی چهار به عنوان هر دو ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی و بیرونی

سناریوی هشت، مشابه سناریوی شش است. بنابراین سناریوی هشت توضیح می‌دهد که چرا مفاهیم زنجیره‌ی تأمین باید به هنگام تعریف دامنه‌ی سامانه‌ی مدیریت خدمات، درک شوند. این سناریو توسط ترسیم مجدد شکل ب-۷ با عنوان شکل ب-۸ نشان داده شده است. تأمین‌کننده‌ی چهار نشان داده شده در شکل ب-۸، در واقع بخشی از یک سازمان بزرگتر است، سازمان س ۴ که در شکل ب-۷ نشان داده نشده است.

بخشی از سازمان س ۴، ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی به مشتری ح است. همچنین این بخش از سازمان س ۴ ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی به «سایر مشتریان» و ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی به کاربران داخلی سازمان س ۴ است که در شکل ب-۸ نشان داده شده است.



بخشی از سازمان س ۴ برای تعریف و ایجاد یک سامانه‌ی مدیریت خدمات لازم است، از جمله تعریف دامنه‌ی معتبر برای خدمات ارائه شده به مشتری ح. تعریف دامنه فقط شامل خدماتی می‌شود که در آن تمام الزامات برآورده شده است و حاکمیت بر فرایندها نشان داده شده است. اگر این بخش از سازمان س ۴ نتواند حاکمیت فرایندها را برای خدمات ارائه شده به مشتریان بیرونی نشان دهد، می‌توان آن را هدف انجام کار برای خدمات ارائه شده به کاربران داخلی قرار داد.

ب-۷-۴ تعریف دامنه برای تأمین‌کننده‌ی سازمان س ۴ چیست؟

تعریف دامنه‌ی مثال زیر نسبتاً ساده است. به طور معمول ارائه‌ی یک فهرست صریح از خدمات بهتر از استفاده از کلمه‌ی «خدمات» به عنوان خدمات واقعی است که قابل تغییر است. با این حال، این در تعریف دامنه‌ی زیر فقط به عنوان یک مثال حذف شده است.

مثال: مثالی از تعریف دامنه برای سازمان س ۴ می‌تواند مانند زیر باشد:

سامانه‌ی مدیریت خدماتی که تحویل تمام خدمات را به مشتری ح توسط سازمان س ۴ پشتیبانی می‌کند.

زمان استفاده از عبارت «تمام خدمات»، برای اطمینان از اینکه تعریف دامنه گمراه کننده نشود باید دقت کرد. اگر طیف وسیعی از خدمات ارائه شده تغییر کنند، سامانه‌ی مدیریت خدمات نیز بهتر است تغییر یابد، به عنوان مثال، در فهرست خدمات. این مورد همچنین در بند ۶-۵ این استاندارد توضیح داده شده است.

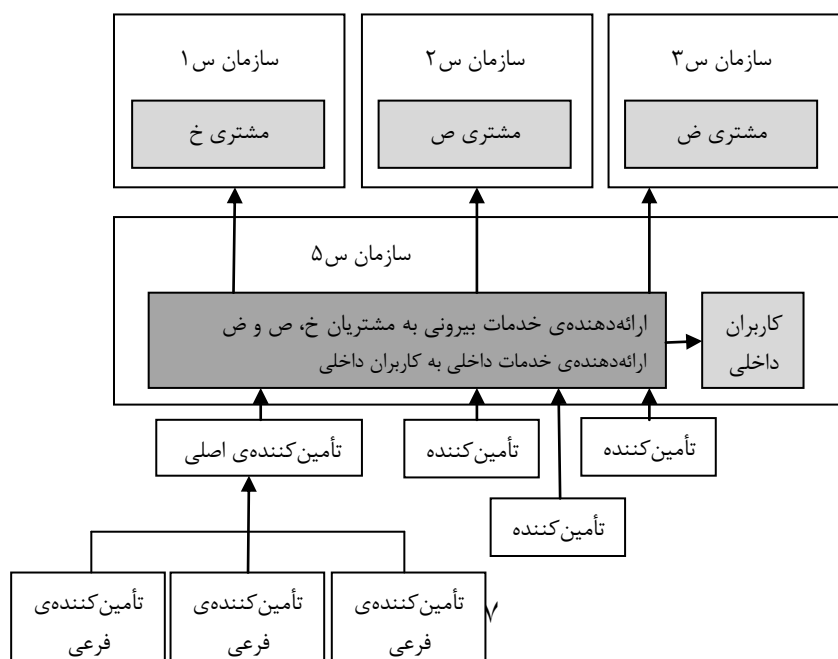
با مراجعه به مشتری ح، روشن است که دامنه‌ی سامانه‌ی مدیریت خدمات شامل مشتری چ، مشتریان دیگر یا کاربران داخلی نمی‌شود.

این مثال از تعریف دامنه چون هیچ اشاره‌ای به مکان‌های جغرافیایی نمی‌کند بر تمام نقاط دلالت دارد که صحیح نیست، زیرا توصیه می‌شود شامل ارجاع صریح به مکان‌ها باشد. اگر کارکنان ارائه‌دهنده‌ی خدمات در تمام مکان‌ها واقع شده باشند، توصیه می‌شود باید به «تمام مکان‌ها» ارجاع داده شود.

ب-۸ سناریوی نه: زنجیره‌های تأمین پیچیده و حاکمیت فرایندها

ب-۸-۱ پس زمینه

شکل ب-۹ یک زنجیره‌ی تأمین پیچیده‌تر را نشان می‌دهد. ارائه‌دهنده‌ی خدمات که ارائه‌دهنده‌ی هر دو خدمات داخلی و بیرونی است بخشی از سازمان س ۵ است. این ارائه‌دهنده‌ی خدمات می‌تواند تنها الزامات برخی از فرایندها را در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ برای مشتریان بیرونی آن، یعنی مشتریان خ، ص و ض اجرا کند.



شکل ب-۹ - سناریوی نه : تعریف دامنه‌ی نه

ب-۸-۲ آیا ارائه‌دهنده‌ی خدمات می‌تواند یک دامنه‌ی قابل قبول برای گواهی تعریف کند؟
خیر. اگر دامنه‌ی سامانه‌ی مدیریت خدمات فقط مربوط به خدمات ارائه شده به مشتریان بیرونی باشد، نمی‌تواند. زیرا به‌طوری‌که اعلام شده، دامنه‌ی مبتنی بر خدمات بیرونی الزامات تمام فرآیندها را برآورده نمی‌کند.

اگر خود خدمات داخلی ارائه‌دهنده‌ی خدمات مطابق با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ باشد، ارائه‌دهنده‌ی خدمات می‌تواند یک دامنه‌ی معتبر برای سامانه‌ی مدیریت خدمات خود را به عنوان ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی تعریف کند. در تعریف دامنه باید ذکر شود که مبتنی بر خدمات داخلی است.

سناریوی نه، جایی رخ می‌دهد که ارائه‌دهنده‌ی خدمات، به مشتریان بیرونی خدمات بسیار تخصصی ارائه می‌دهد. همچنین زمانی هم که ارائه‌دهنده‌ی خدمات تصمیم گرفته است تا سامانه‌ی مدیریت خدمات را برای مشتریان داخلی، قبل از اجرای بهبود به مشتریان بیرونی، پیشرفت دهد.

همان‌طور که در سناریوی نه آمده است، زمانی که زنجیره‌ی تأمین پیچیده است، بین خدمات توافق شده با مشتریان و خدمات توافق شده با تأمین‌کنندگان یک هم‌ترازی ضعیف وجود دارد. برای مثال، زمانی که ارائه‌دهنده‌ی خدمات موافقت می‌کند که اهداف خدمات توسط تأمین‌کنندگان اهداف خدمات توافق شده با مشتریان، برآورده نشود. ارائه‌دهنده‌ی خدمات باید این مورد را در اوایل بهبود برنامه‌ریزی شده بررسی و اصلاح کند زیرا هم‌ترازی ضعیف می‌تواند از اثبات انطباق جلوگیری کند.

ب-۸-۳ تعریف دامنه برای ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی چیست؟

تعریف دامنه‌ی قابل قبول برای ارائه‌دهنده‌ی خدمات زمانی که نقش ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی را در سازمان دارد، در مثال زیر آورده شده است:

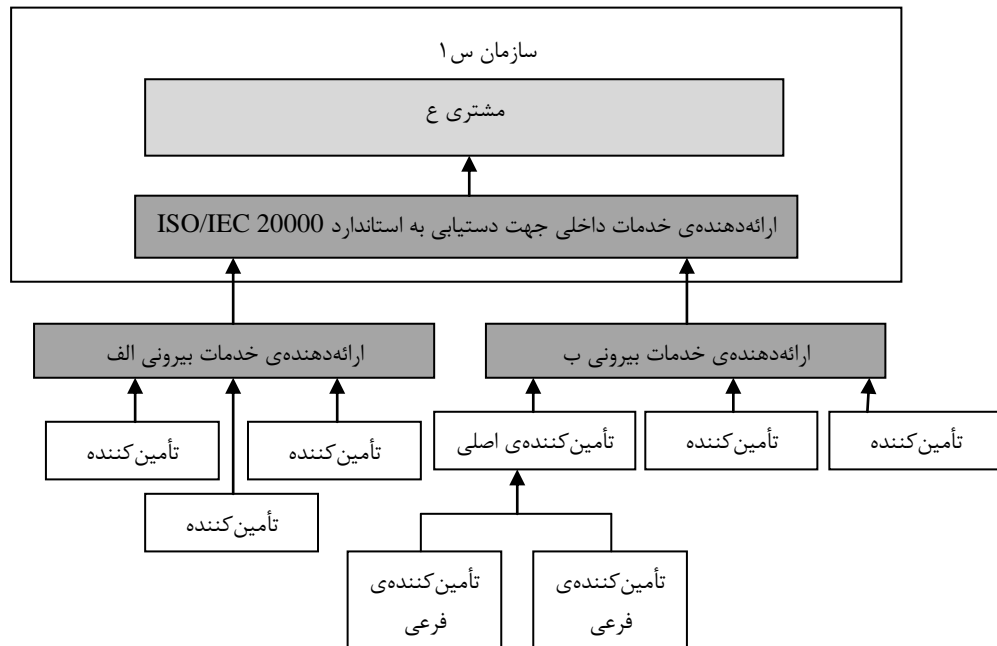
مثال: اگر تمام فرآیندها در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ اجرا شوند، تعریف دامنه می‌تواند به شکل زیر باشد:
سامانه‌ی مدیریت خدماتی که ارائه‌ی تمام خدمات به کاربران داخلی را توسط سازمان س ۵ پشتیبانی می‌کند.

ب-۹ سناریوی ۱۰ : تعریف دامنه

ب-۹-۱ پس زمینه

شکل ب-۱۰، دو ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی را که تأمین‌کنندگان ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی مشتری هستند، توضیح می‌دهد. این ترتیب در محل به این دلیل است که مشتری ع داشتن یک راه حل جامع برون‌سپاری را درخواست کرده است.

برای هر دو ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی الف و ب، طبقه‌بندی با مشتری ع جدید است. هر دو ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی قبلاً انطباق با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ را به عنوان ارائه‌دهنده‌ی خدمات به سایر مشتریان ثابت کرده‌اند. هر دو در حال حاضر نیازمند اثبات کردن انطباق با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ برای خدمات به ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی مشتری ع، در ظرف مدت ۲ سال قرارداد امضاء شده هستند.



شکل ب-۱۰ - سناریوی ده : تعریف دامنه

ب-۹-۲ آیا می‌توان یک دامنه‌ی قابل قبول برای خدمات ارائه شده به مشتری ع تعریف کرد؟ این به جزئیات طبقه‌بندی بستگی دارد که در زیر توضیح داده شده است.

ب-۹-۳ چهار نوع برای سناریوی ۱۰

ب-۹-۳-۱ سناریوی ۱۰-الف

اگر حاکمیت بر فرآیندهای استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ به ارائه دهندگان خدمات بیرونی الف و ب برون‌سپاری شوند، پس از آن یکی یا هر دوی ارائه‌دهندگان خدمات بیرونی می‌توانند به نشان دادن انطباق با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ کمک کنند.

در این شرایط، بعید است که ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی مشتری ع بتواند انطباق با الزامات مشخص شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ را نشان دهد. در عوض می‌تواند به انطباق با تأمین‌کنندگان خدمات به ارائه دهندگان خدمات بیرونی الف و ب تکیه کند. ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی باید به عنوان یک گروه مدیریت تأمین‌کننده‌ی عملیات در نظر گرفته شود. همچنین می‌تواند تصمیم بگیرد که کدام استانداردهای دیگر برای مدیریت تأمین‌کننده‌ی آن مناسب‌تر هستند.

ب-۹-۳-۲ سناریوی ۱۰-ب

اگر حاکمیت فرآیندهای استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ توسط ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی حفظ شده باشد، ارائه‌دهنده‌ی خدمات داخلی می‌تواند به نشان دادن انطباق با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ کمک کند. بنابراین در سناریوی ۱۰-ب، هیچ‌کدام از ارائه‌دهندگان خدمات بیرونی الف و ب نمی‌توانند انطباق را برای خدمات ارائه شده به مشتری ع نشان دهند. این مورد با وجود منطبق بودن، یکی از شرایط قرارداد برون‌سپاری است. این روش نشان‌دهنده‌ی برون‌سپاری جامع، که توسط مشتری ع در نظر گرفته شده بود، نیست که در بند ب-۹-۱ این بخش از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ توضیح داده شده است.

ب-۹-۳-۳ سناریوی ۱۰-پ

اگر هر دو ارائه‌دهندگان خدمات بیرونی به طور جداگانه الزامات مشخص شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ را برآورده سازند، هر دو می‌توانند به نشان دادن انطباق با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ برای خدمات به مشتری ع کمک کنند. برای انجام این کار، آنها باید هرکدام از فرآیندها را به طور جداگانه و انحصاری مدیریت کنند. اگر هر ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی مسئول خدمات مختلف باشد، این حالت را می‌توان به دست آورد. برای مثال، ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی الف، خدمات مراکز داده را ارائه می‌دهد و ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی ب، شبکه و خدمات زیرساخت رومیزی را ارائه می‌دهد. در هر دو مورد، ارائه‌دهندگان خدمات بیرونی نیاز به نشان دادن حاکمیت فرآیندهای اجرا شده را توسط هر یک از تأمین‌کنندگان خودشان دارند.

بسیاری از توافق‌نامه‌های خدمات، مبتنی بر چندین تأمین‌کننده هستند، با یکی از تأمین‌کنندگان که تبدیل به تأمین‌کننده اصلی می‌شود و با دیگران به عنوان تأمین‌کنندگان فرعی. این مورد در بند ب-۲-۳ این استاندارد ملی توضیح داده شده است. در این شرایط، مسئولیت‌های تأمین‌کننده (تأمین‌کنندگان) اصلی باید واضح باشند، همچنین نام تأمین‌کننده‌ی اصلی نمی‌تواند در تعریف دامنه باشد.

اگر هر کدام از ارائه‌دهندگان خدمات بیرونی الف و ب حاکمیت برخی از فرآیندها در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ را داشته باشند، هیچ‌کدام نمی‌توانند تمام الزامات را برآورده کنند. به عنوان مثال، در صورتی که ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی الف حاکمیت فرآیندهای تحویل خدمات و ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی ب حاکمیت بر سایر موارد را داشته باشد.

ب-۹-۳-۴ سناریوی ۱۰-ا

سه ارائه‌دهنده‌ی خدمات در صورتی که هر کدام، خدمات مختلفی را تحویل دهند، فرآیندهای مختلفی را اجرا کنند و هر کدام سامانه‌ی مدیریت خدمات متفاوتی داشته باشند، می‌توانند به طور جداگانه انطباق با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ را نشان دهند. به عنوان مثال، خدمات رومیزی، خدمات مدیریت کاربردی و خدمات مدیریت شبکه. با وجود این، در سناریوی ۱۰-ت، هر سه ارائه‌دهنده‌ی خدمات همان مجموعه از فرآیندها را اجرا می‌کنند و هیچ‌کدام از سه ارائه‌دهنده‌ی خدمات نمی‌توانند حاکمیت بر تمام فرآیندها را که هر کدام از آنها انجام می‌دهند، نشان دهند.

در سناریوی ۱۰-ت، هیچ‌یک از سه ارائه‌دهنده نمی‌توانند انطباق با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ را نشان دهند. سناریوی ۱۰-ت می‌تواند یک رویکرد ناکارآمد برای تحویل خدمات، به دلیل تکرار تلاش برای سردرگمی باشد.

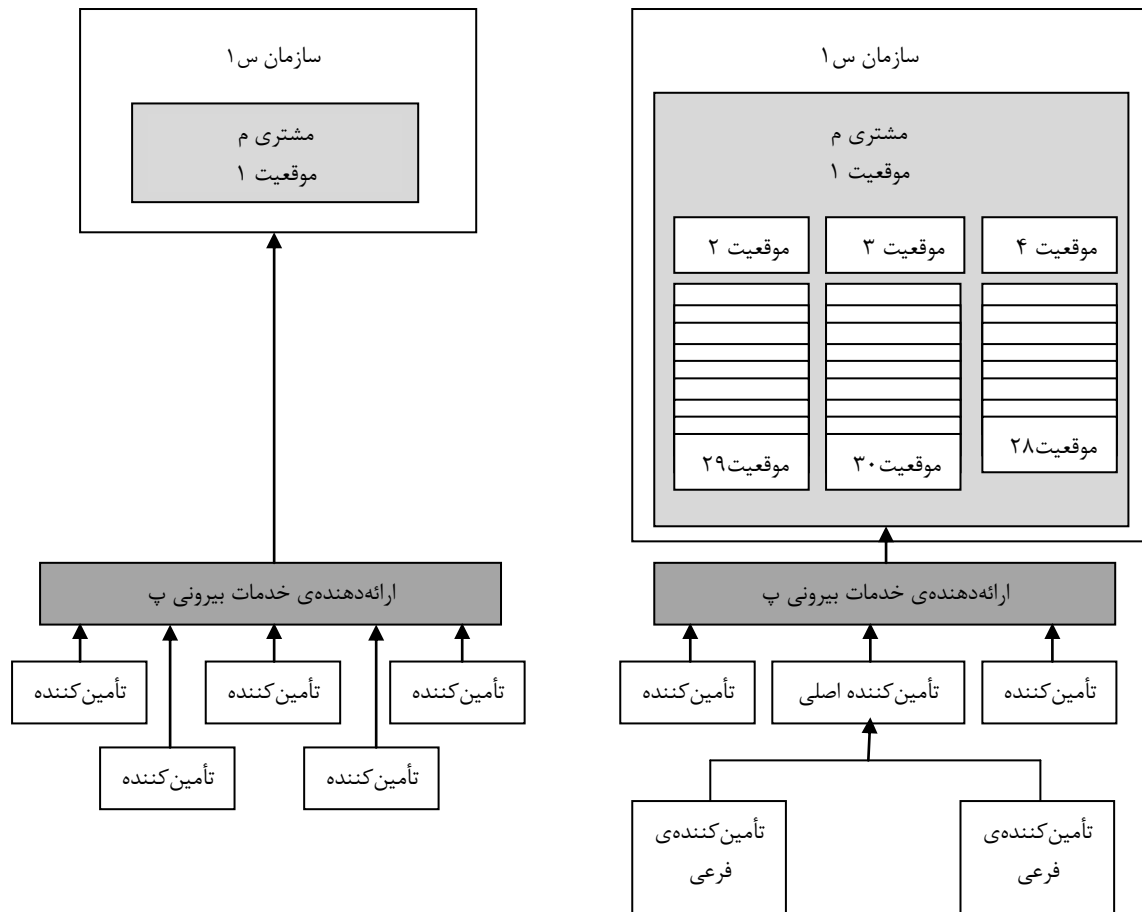
ب-۱۰-۱۱ : تغییرات در پارامترها/افزایش در محل

ب-۱۰-۱-۱ پس زمینه

وقتی که دامنه‌ی سامانه‌ی مدیریت خدمات، تعریف دامنه را گسترش می‌دهد، باید به‌طوری که در بند ۶-۵ و ۶-۶ استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ شرح داده شده است، بررسی و در صورت لزوم، تجدیدنظر شود. این کار می‌تواند به یک ممیزی داخلی و احتمالاً یک ممیزی مجدد گواهی‌نامه نیاز داشته باشد.

ب-۱۰-۲ سناریو برای تغییر دامنه

شکل ب-۱۱، سناریوی ۱۱ را که در آن دامنه به شرح زیر گسترش یافته است، توضیح می‌دهد.



شکل ب-۱۱- سناریوی ۱۱: تعریف دامنه

ب-۱۰-۳ دامنه‌ی اولیه برای سناریوی ۱۱

شکل ب-۱۱ شرایط را برای مشتری م توضیح می‌دهد. مشتری م معتقد است که برون سپاری جامع، نیازهای شغلی او را برآورده می‌کند زیرا پس از آن می‌تواند در تغییرات کسب و کار اصلی تمرکز کند. در سناریوی ۱۱، مشتری م درک می‌کند که با تفویض حاکمیت از فرآیندهایی که توسط سایر طرف‌ها اجرا می‌شوند، نمی‌تواند الزامات مشخص شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ را برآورده سازد. در عوض، به تأمین‌کنندگان خود برای نشان دادن انطباق با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ در یک زمان مشخص بعد از یک قرارداد منعقد شده نیاز دارد. ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی انطباق با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ را در بازه‌های زمانی مورد نیاز توسط قرارداد با مشتری م نشان می‌دهد.

سمت چپ شکل ب-۱۱ وضعیت اولیه و سمت راست، وضعیت پس از سه سال است. در سمت چپ از شکل ب-۱۱، ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی، مجموعه‌ای کامل از خدمات را به مشتری م ارائه می‌دهد. ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی، کارکنان واقع در موقعیت یک مشتری م را دارد.

ب-۱۰-۴ تعریف دامنه‌ی اولیه برای ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی چیست؟

در مثال زیر هر دو ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی و مشتری م، کارکنان در موقعیت یک را دارند. تعریف دامنه‌ی قابل قبول برای ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی در مثال داده شده است:

مثال: تعریف دامنه می‌تواند به شکل زیر باشد:

سامانه‌ی مدیریت خدمات که تمام خدمات ارائه شده توسط ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی به مشتری م را در موقعیت یک پشتیبانی می‌کند.

ب-۱۰-۵ سناریوی ۱۱ با سه مکان جدید

کسب و کار اصلی، خواسته‌های مشتری م را برای تمرکز بر روی ادغام با سازمان بزرگ دیگری، با شعبه‌های بسیار در نقاط مختلف تغییر می‌دهد. این نقاط چندگانه برای مشتری م بزرگ در سمت راست شکل ب-۱۱، توسط چهار گوش‌های خط شکسته نشان داده شده‌اند.

ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی همان نوع از خدمات را به بیشتر مکان‌های مشتری م تحویل می‌دهد. اضافه شدن مکان‌های جدید، درست قبل از ارزیابی، مناسب می‌باشد. در زمان ارزیابی، مکان‌های جدید ۲، ۳ و ۴، خدمات ارائه شده توسط ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی را دریافت می‌کنند. ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی، خدمات را از طریق تمام کارکنان چهار موقعیت، تحویل می‌دهد.

ب-۱۰-۶ مفاهیم سه مکان اضافه شده برای حفظ انطباق چه بودند؟

چون کارکنان ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی در حال حاضر مبتنی بر تمام چهار موقعیت هستند، دامنه جهت دربرگرفتن کل چهار مکان یک تا چهار، باز تعریف می‌شود. بنابراین ارزیابی شامل ثبات فرآیندها و حاکمیت بر فرآیند در چهار موقعیت است. این شامل مصاحبه با کارکنان ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی و نمونه برداری شواهد از چهار منطقه می‌شود.

هنوز هم سطح بالایی از تعهد مدیریت و مشارکت در بهترین روش مدیریت خدمات در سازمان ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی وجود دارد. برخی از مخالفت‌ها در تحقق الزامات برای خدمات جدید، بیشتر به دلیل سوء تفاهم کاربران جدید خدمات، پس از ادغام می‌باشند. اقدام اصلاحی برای همه‌ی مخالفت‌ها مورد توافق قرار گرفت، که به اندازه کافی برای جلوگیری از گسترش دامنه و صدور گواهینامه مجدد جدی نبودند.

ب-۱۰-۷ تعریف دامنه‌ی تحت شمول سه مکان اضافی چیست؟

مثال: تعریف دامنه برای نشان دادن کارکنان ارائه‌دهنده‌ی خدمات واقع شده در تمام چهار موقعیت می‌تواند اصلاح شود. سامانه‌ی مدیریت خدماتی که تمام خدمات ارائه شده توسط ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی واقع شده در منطقه‌ی یک، منطقه‌ی دو، منطقه‌ی سه و منطقه‌ی چهار به مشتری م را پشتیبانی می‌کند.

همان‌طور که در بند ۶-۴-۲ این استاندارد شرح داده شده، ارائه‌دهنده‌ی خدمات می‌تواند شامل مناطق مشتری در تعریف دامنه باشد. با این حال، در این مثال، تعریف دامنه‌ی تجدیدنظر شده به موقعیت کارکنان ارائه‌دهنده‌ی خدمات اشاره می‌کند، نه به موقعیت کارکنان مشتری م.

ب-۱۰-۸ سناریوی ۱۱ با ۳۰ موقعیت مشتری و طبقه‌بندی تأمین‌کننده‌ی تجدیدنظر شده

در حین ارزیابی، ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی تصمیم به ایجاد تغییرات عمده در طبقه‌بندی تأمین‌کننده‌ی خود می‌گیرد، به طوری که در سمت راست شکل ب-۱۱ نشان داده شده است شامل استفاده از تأمین‌کننده‌ی اصلی در منطقه زمانی دیگر می‌شود. این تأمین‌کننده‌ی اصلی، چندین تأمین‌کننده‌ی فرعی را در یک منطقه زمانی دیگر و در یک کشور دیگر مدیریت می‌کند. در این مرحله، خدمات به سی منطقه ارائه می‌شوند. ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی همچنان به تحویل خدمات توسط پایگاه کارکنان در موقعیت‌های یک تا چهار ادامه می‌دهد. کارکنان ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی در مناطق ۵ تا ۳۰ مستقر شده‌اند.

ب-۱۰-۹ مفاهیم ۳۰ منطقه مشتری برای ادامه‌ی انطباق

استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷-۱ هیچ‌یک از الزاماتی را که مرتبط با سازمان ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی، گروه‌های کارکردی، نام فرآیندها یا مناطق است مشخص نمی‌کند. با وجود این، تغییراتی از جمله تأمین‌کننده اصلی جدید و تأمین‌کننده فرعی در یک منطقه زمانی متفاوت می‌تواند

اساس ارزیابی را تغییر دهد. بهتر است ارزیابی در حال حاضر شامل هرگونه تغییر در مدیریت تأمین‌کنندگان باشد، از جمله:

الف- حاکمیت بر فرایندها در مناطق زمانی مختلف

ب- ورودی و خروجی روش‌شناسی PDCA

پ- منطق خدمات درخواست شده از تأمین‌کننده اصلی، به عنوان مثال، آیا خدمات فرعی با الزامات تأمین‌کننده اصلی مواجه می‌شوند؟

ت- خدمات توافق‌شده توسط ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی و مشتری م.

ث- تأیید این‌که تأمین‌کننده‌ی اصلی، تأمین‌کنندگان فرعی خود را مدیریت می‌کند.

تغییر عمده در تعداد مناطق و تغییرات در طبقه‌بندی تأمین‌کنندگان، باعث تغییر دامنه می‌شود. توصیه می‌شود تغییر دامنه به یک ارزیابی مجدد، با روش نمونه‌گیری در سراسر مناطق جدید منجر شود.

ارزیابی مجدد عمده، سه سال پس از ارزیابی اولیه، برنامه‌ریزی می‌شود و تغییرات در این ارزیابی مجدد کامل قرار می‌گیرند. دامنه‌ی خدمات و طیف وسیع مناطق به این معنی است که ارزیابی مجدد در زمان طولانی‌تری از آنچه که انتظار می‌رود، انجام خواهد گرفت.

ب- ۱۰-۱۰ تعریف دامنه برای ارزیابی مجدد چیست؟

تعریف دامنه همان است که در سناریوی قبلی آمده است. زیرا محل کارکنان ارائه‌دهنده‌ی خدمات بیرونی تغییر نکرده بود. این طبقه‌بندی‌های تأمین‌کننده، شامل تأمین‌کنندگان اصلی و فرعی، تفاوتی در تعریف دامنه ایجاد نمی‌کنند، حتی اگر مقیاس خدمات و پیچیدگی زنجیره‌ی تأمین افزایش یابد.

پیوست پ
(اطلاعاتی)
انواع ارزیابی انطباق

سه نوع ارزیابی انطباق وجود دارد:
الف- دسته اول، با استفاده از منابع خود ارائه‌دهنده‌ی خدمات انجام می‌شود، معمولاً به‌نام ممیز داخلی اشاره می‌شود.
ب- دسته دوم، توسط یک شخص یا سازمان انجام می‌شود که در سازمان کاربر علاقه‌مند دارد، مانند مشتریان، یا اشخاص دیگری از طرف او.
پ- دسته سوم، توسط یک سازمان ارزیابی انطباق انجام می‌شود که معمولاً به عنوان یک مرجع صدور گواهی‌نامه به آن اشاره می‌شود.

استانداردهای بین‌المللی در شیوه‌های ارزیابی انطباق وجود دارند. برخی از آنها برای بازرسی استانداردهای سامانه‌ی مدیریت طراحی شده‌اند. برای مثال، استاندارد بین‌المللی ISO/IEC 17021 و استاندارد ملی ایران شماره ۱۹۰۱۱، هر دو شامل الزامات عمومی برای ارزیابی‌های طرف سوم در برابر سامانه‌های مدیریت از جمله سامانه‌ی مدیریت خدمات می‌باشند. استاندارد ISO/IEC 17021 برای ارزیابی انطباق طرف سوم و استاندارد ملی ایران شماره ۱۹۰۱۱ برای همه انواع ارزیابی انطباق است.

استاندارد ملی ایران به شماره‌ی ۱۷۰۰۰ اصطلاحات و تعاریفی را که به طور کلی مربوط به ارزیابی انطباق می‌شوند، از جمله تعاریف ارزیابی انطباق طرف اول، طرف دوم و طرف سوم فراهم می‌کند.

ارائه‌دهنده‌ی خدمات می‌تواند بیانیه‌ی انطباقی را بر اساس نتایج موفقیت‌آمیز ارزیابی انطباق طرف اول تحت استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ صادر کند. در این مورد، ارائه‌دهنده‌ی خدمات باید به استاندارد ملی ایران به شماره‌ی ۱-۱۷۰۵۰ مراجعه کند. این الزامات عمومی چنین بیانیه انطباقی را مشخص می‌کنند.

مراجع صدور گواهی‌نامه، قوانینی را در اعطای گواهی‌نامه توسط مرجع صدور گواهی‌نامه به دنبال ارزیابی انطباق موفق طرف سوم وضع می‌کنند. به عنوان مثال مرجع صدور گواهی‌نامه می‌تواند بخواهد که یک گواهی استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ تنها برای یک شخص حقوقی تکی صادر شود نه برای یک ائتلاف تجاری.