



جمهوری اسلامی ایران
Islamic Republic of Iran

سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standards Organization



استاندارد ملی ایران

۱۶۳۴۷-۴

چاپ اول

۱۳۹۴

INSO
16347-4
1st.Edition
2016

فناوری اطلاعات
- مدیریت خدمات قسمت ۴: مدل مرجع
فرآیند

**Information technology - Service
Management –
Part 4: Process reference model**

ICS: 35.020;03.080.99

سازمان ملی استاندارد ایران

تهران، ضلع جنوب غربی میدان ونک، خیابان ولیعصر، پلاک ۲۵۹۲

صندوق پستی: ۶۱۳۹-۱۴۱۵۵ تهران- ایران

تلفن: ۵-۸۸۸۷۹۴۶۱

دورنگار: ۸۸۸۸۷۰۸۰ و ۸۸۸۸۷۱۰۳

کرج، شهر صنعتی، میدان استاندارد

صندوق پستی: ۱۶۳-۳۱۵۸۵ کرج- ایران

تلفن: ۸-۳۲۸۰۶۰۳۱ (۰۲۶)

دورنگار: ۸۱۱۴-۳۲۸۰۸۱۱۴ (۰۲۶)

رایانامه: standard@isiri.org.ir

وبگاه: <http://www.isiri.org>

Iranian National Standardization Organization (INSO)

No.1294 Valiasr Ave., South western corner of Vanak Sq., Tehran, Iran

P. O. Box: 14155-6139, Tehran, Iran

Tel: + 98 (21) 88879461-5

Fax: + 98 (21) 88887080, 88887103

Standard Square, Karaj, Iran

P.O. Box: 31585-163, Karaj, Iran

Tel: + 98 (26) 32806031-8

Fax: + 98 (26) 32808114

Email: standard@isiri.org.ir

Website: <http://www.isiri.org>

به نام خدا

آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

سازمان ملی استاندارد 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.

تدوین استاندارد در حوزه‌های مختلف در کمیسیون‌های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب‌نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می‌شود 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، مصرف‌کنندگان، صادرکنندگان و واردکنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادهای سازمان‌های دولتی و غیردولتی حاصل می‌شود. پیش‌نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی‌نفع و اعضای کمیسیون‌های مربوط ارسال می‌شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادهای در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می‌شود.

پیش‌نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان‌های علاقه‌مند و ذی‌صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می‌کنند در کمیته ملی طرح، بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می‌شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می‌شود که بر اساس مقررات استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که در سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می‌شود به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO)^۱، کمیسیون بین‌المللی الکتروتکنیک (IEC)^۲ و سازمان بین‌المللی اندازه‌شناسی قانونی (OIML)^۳ است و به عنوان تنها رابط^۴ کمیسیون کدکس غذایی (CAC)^۵ در کشور فعالیت می‌کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی‌های خاص کشور، از آخرین پیشرفت‌های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین‌المللی بهره‌گیری می‌شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می‌تواند با رعایت موازین پیش‌بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف‌کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست‌محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری کند. سازمان می‌تواند به منظور حفظ بازارهای بین‌المللی برای محصولات کشور، اجرای استانداردهای کالاهای صادراتی و درجه‌بندی آن را اجباری کند. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده‌کنندگان از خدمات سازمان‌ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدورگواهی سیستم‌های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست‌محیطی، آزمایشگاه‌ها و مراکز واسنجی (کالیبراسیون) وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد این‌گونه سازمان‌ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می‌کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن‌ها اعطا و بر عملکرد آن‌ها نظارت می‌کند. ترویج دستگاه بین‌المللی یکاها، 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 for Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legals)

4- Contact point

5- Codex Alimentarius Commission

کمیسیون فنی تدوین استاندارد

«فناوری اطلاعات - مدیریت خدمات قسمت ۴: مدل مرجع فرآیند»

رئیس:

کمرخانی، حبیب
(کارشناسی ارشد فن آوری اطلاعات و ارتباطات - امنیت)

دبیر:

بی مانند، هدی
(کارشناسی ارشد مهندسی کامپیوتر - نرم افزار)

اعضاء: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

شرکت مهندسی پدیدپرداز	آذرکار، سید علی (کارشناسی ارشد مهندسی کامپیوتر - نرم افزار)
سازمان هلال احمر استان ایلام	اکبری، علی (کارشناسی مهندسی برق - الکترونیک)
عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایلام	بهادری، سندس (کارشناسی ارشد مهندسی کامپیوتر - نرم افزار)
عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایلام	حیدری، نرگس (کارشناسی ارشد مهندسی کامپیوتر - نرم افزار)
کارشناس جهاد دانشگاهی ایلام	سالاری، معصومه (کارشناسی مهندسی کامپیوتر)
کارشناس جهاد دانشگاهی ایلام	عبدی، اسرا (کارشناسی مترجمی زبان انگلیسی)

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ج	آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران
د	کمیسیون فنی تدوین استاندارد
ز	پیش‌گفتار
ح	مقدمه
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ مراجع الزامی
۱	۳ اصطلاحات و تعاریف
۱	۴ بررسی اجمالی مدل مرجع فرآیند (PRM)
۲	۵ توصیف‌های فرآیند
۲	۱-۵ کلیات
۳	۲-۵ ممیزی
۴	۳-۵ بودجه‌ریزی و حسابداری خدمات فناوری اطلاعات
۴	۴-۵ مدیریت روابط کسب‌وکار
۵	۵-۵ مدیریت ظرفیت
۶	۶-۵ مدیریت تغییر
۷	۷-۵ مدیریت پیکربندی
۷	۸-۵ مدیریت منابع انسانی
۸	۹-۵ بهبود
۹	۱۰-۵ مدیریت رخدادهای و تحقق درخواست
۹	۱۱-۵ مدیریت قلم اطلاعاتی
۱۱	۱۲-۵ مدیریت امنیت اطلاعات
۱۲	۱۳-۵ بازنگری مدیریت
۱۲	۱۴-۵ اندازه‌گیری
۱۳	۱۵-۵ مدیریت سازمانی
۱۴	۱۶-۵ مدیریت مشکل
۱۵	۱۷-۵ مدیریت انتشار و استقرار
۱۵	۱۸-۵ مدیریت مخاطره
۱۶	۱۹-۵ مدیریت تداوم و دسترس‌پذیری خدمات
۱۷	۲۰-۵ طراحی خدمات
۱۷	۲۱-۵ مدیریت سطح خدمات

۱۸	۲۲-۵	پایش و طرح ریزی خدمات
۱۹	۲۳-۵	گزارش‌دهی خدمات
۱۹	۲۴-۵	الزامات خدمات
۲۰	۲۵-۵	انتقال خدمات
۲۱	۲۶-۵	ایجاد و نگهداری SMS
۲۲	۲۷-۵	مدیریت تأمین‌کننده
۲۴		پیوست الف (اطلاعاتی) بیانیه انطباق با استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۲۸۸-۲
۲۶		کتاب نامه
		شکل‌ها
ح		شکل ۱- ارتباطات بین اسناد مربوط
۲		شکل ۲- فرآیندهای مدل مرجع فرآیند

پیش‌گفتار

استاندارد «فناوری اطلاعات - مدیریت خدمات قسمت ۴: مدل مرجع فرآیند» که پیش‌نویس آن در کمیسیون‌های مربوط توسط سازمان ملی استاندارد ایران تهیه و تدوین شده است و در اجلاس سیصد و نود و سومین کمیته ملی استاندارد فناوری اطلاعات، مورخ ۹۴/۱۲/۴ 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 تجدیدنظر خواهد شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح و تکمیل این استانداردها ارائه شود، هنگام تجدیدنظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت؛ بنابراین، باید همواره از آخرین تجدیدنظر استانداردهای ملی استفاده کرد.

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

ISO/IEC TR 20000-4:2010, Information technology - Service management
Part 4: Process reference model

مقدمه

هدف از تدوین این استاندارد، تعریف و تعیین مدل ارزیابی فرآیند (PAM)^۱ است که در استاندارد ISO/IEC 15504-8 TR شرح داده خواهد شد.

استاندارد ISO/IEC 15504-2 الزامات ارزیابی و مقیاس اندازه‌گیری برای ارزیابی قابلیت فرآیند را شرح می‌دهد. استاندارد ISO/IEC 15504-1 مفاهیم و اصطلاحات مورد استفاده برای فرآیند ارزیابی را شرح می‌دهد.

این مدل مرجع فرآیند (PRM)^۴ نمایش منطقی از عناصر فرآیندهای موجود در مدیریت خدمات است. با استفاده از PRM در یک کاربرد عملی ممکن است نیاز به عناصر اضافی مناسب برای محیط و موقعیت باشد.

مدل مرجع فرآیند مشخص شده در این قسمت از استاندارد در یک سطح انتزاعی، فرآیندهای دربرگیرنده‌ی فرآیندهای سامانه عمومی مدیریت خدمات (SMS)^۵ را که توسط استاندارد ISO/IEC 20000-1 الزام شده، توصیف می‌کند. هر فرآیند از این PRM از نظر اهداف و دستاورد توصیف شده است. PRM نه تلاش می‌کند فرآیندها را در محیط خاصی قرار دهد و نه هیچ سطحی از قابلیت مورد نیاز فرآیند را برای تحقق الزامات ISO/IEC 20000-1 از قبل تعیین کند. PRM قصد ندارد برای یک ارزیابی انطباق یا راهنمای مرجع پیاده‌سازی فرآیند مورد نظر استفاده شود.

ارتباطات بین استانداردهای ISO/IEC 20000-1، ISO/IEC TR 24774، ISO/IEC TR 20000-4، ISO/IEC TR 15504-8 و ISO/IEC TR 15504-2 در شکل ۱ نشان داده شده است.

1- process assessment model

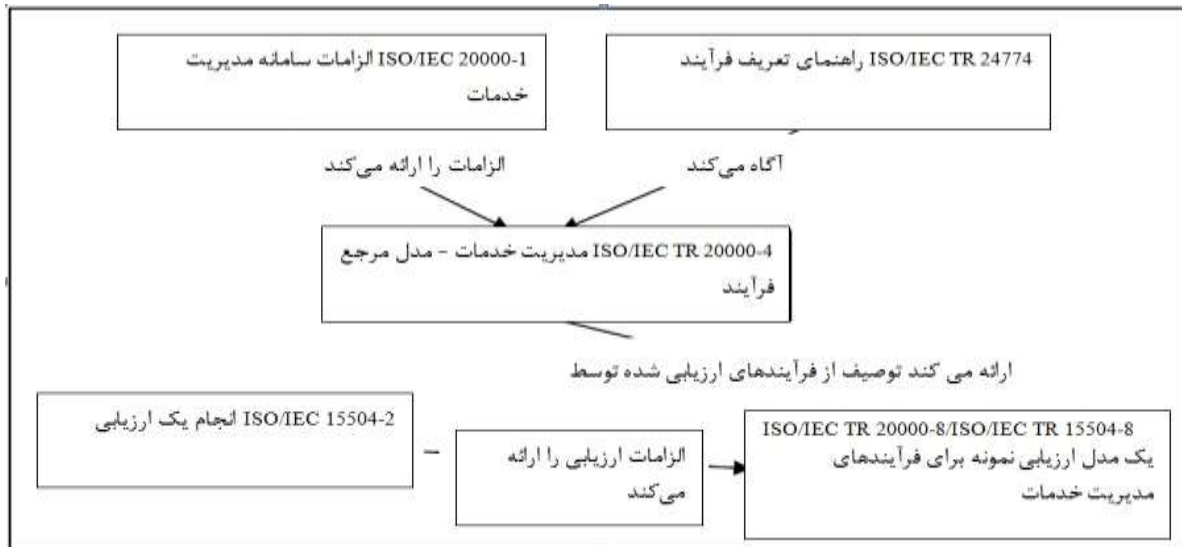
۲- استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۲۸۸-۲ با منبع ISO/IEC 15504-2 در سال ۱۳۹۱ نشر شده است

۳- استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۲۸۸-۱ با منبع ISO/IEC 15504-1 در سال ۱۳۹۲ نشر شده است

4 - Process reference model

5- service management system

۶- استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱ با منبع ISO/IEC 20000-1 در سال ۱۳۹۲ نشر شده است



شکل ۱- نحوه ارتباطات بین اسناد مربوط

هر سازمان می‌تواند فرآیندهایی با عناصر اضافی به منظور تطبیق با محیط و شرایط خاص خود تعریف کند. اهداف و دستاوردی که در این قسمت از استاندارد شرح داده شده است، به عنوان کمینه الزامات تحقق ISO/IEC 20000-1 در نظر گرفته شده است. برخی فرآیندها جنبه‌های راهبردی کلی یک سازمان را پوشش می‌دهد. این فرآیندها به منظور ارائه پوشش تمام الزامات ISO/IEC 20000-1 شناسایی شده است.

PRM شواهد مورد نیاز ISO/IEC 20000-1 را ارائه نمی‌کند. روابط بین فرآیندها را مشخص نمی‌کند. این قسمت از استاندارد شامل یک PRM برای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات به همراه توصیف این فرآیندها در بند ۵ است. پیوست الف بیانیه انطباق برای این قسمت از استاندارد را مطابق با استاندارد ISO/IEC 15504-2، فناوری اطلاعات-ارزیابی فرآیند- قسمت ۲: انجام ارزیابی، ارائه می‌کند.

فناوری اطلاعات - مدیریت خدمات - قسمت ۴: مدل مرجع فرآیند

۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد، تعریف یک مدل مرجع فرآیند شامل مجموعه‌ای از فرآیندها است که برحسب اهداف فرآیند و دستاوردهای فرآیند که نشان‌دهنده پوشش الزامات این استاندارد است، توصیف شده است.

۲ مراجع الزامی

مدارک 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 تجدیدنظر و اصلاحیه‌های بعدی آن‌ها مورد نظر است.

استفاده از مراجع زیر برای این استاندارد الزامی است:

۱-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷، سال ۱۳۹۲، فناوری اطلاعات - مدیریت خدمات - قسمت ۱: الزامات سامانه‌ی مدیریت خدمات

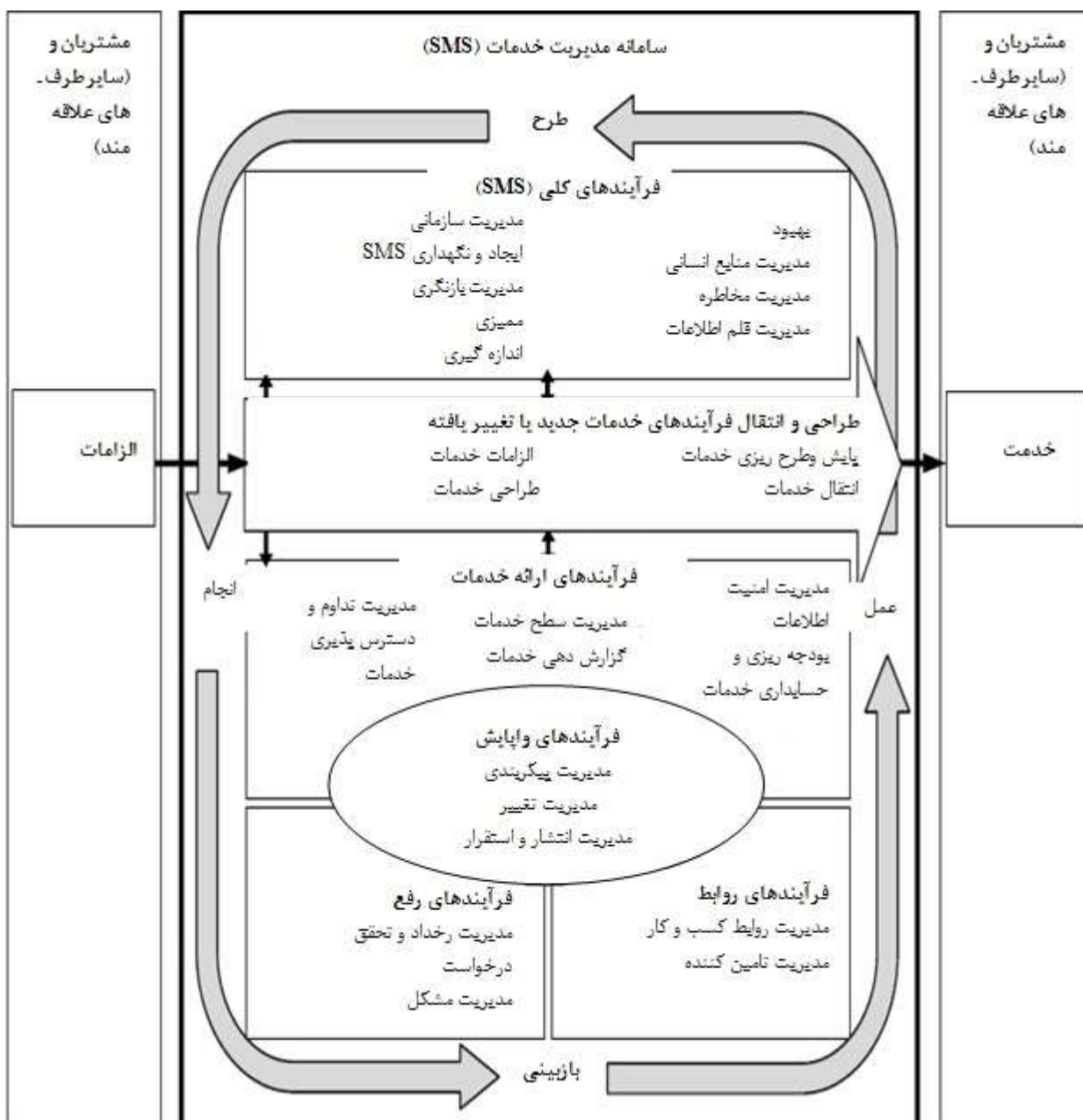
۲-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۲۸۸، سال ۱۳۹۲، فناوری اطلاعات - ارزیابی فرآیند - قسمت ۱: مفاهیم و واژگان مدیریت خدمات

۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، از اصطلاحات و تعاریف موجود در ISO/IEC 20000-1، ISO/IEC 15504-1 استفاده می‌شود.

۴ بررسی اجمالی مدل مرجع فرآیند (PRM)

این بند از استاندارد به ساختار مدل مرجع فرآیند در زمینه سامانه مدیریت به منظور هدایت و واپایش (کنترل) ارائه‌دهنده خدمات با توجه به ارائه خدمات، برای برآورده کردن نیازهای کسب‌وکاری و نیازمندی‌های مشتری می‌پردازد.



شکل ۲- فرآیندهای مدل مرجع فرآیند

شکل ۲ فرآیندهای مشتق شده از الزامات این استاندارد را که شامل PRM برای فناوری اطلاعات- مدیریت خدمات است نشان می‌دهد.

۵ توصیف‌های فرآیند

۱-۵ کلیات

هر فرآیند در PRM دارای عناصر توصیفی زیر است.

الف) نام: نام هر فرآیند، یک عبارت اسمی کوتاه بوده که محدوده فرآیند را شناسایی کرده، اصول مهم مرتبط با فرآیند را شناسایی می‌کند و آن را از سایر فرآیندهای موجود در مدل مرجع فرآیند، متمایز می‌کند.

ب) زمینه: برای هر فرآیند، یک خلاصه کلی، زمینه مورد نظر کاربرد فرآیندها را توصیف می‌کند.

پ) هدف: هدف فرآیند یک هدف سطح بالا و کلی از انجام فرآیند است.

ت) دستاورد: یک دستاورد، یک نتیجه قابل مشاهده از تحقق موفقیت‌آمیز فرآیند است. دستاوردها، دستاوردها قابل اندازه‌گیری، ملموس، فنی یا کسب‌وکاری بوده که توسط یک فرآیند محقق می‌شود. دستاوردها قابل مشاهده و ارزیابی است.

ث) قابلیت ردیابی الزامات: دستاوردها مبتنی بر الزامات این استاندارد است. مراجع، زیربندهای قابل کاربرد این استاندارد، عنوان زیربند و دستاوردهای پشتیبانی شده را شناسایی می‌کنند.

در بندهای ۲-۵ الی ۲۷-۵ تمام مداخل سطرهای قابلیت ردیابی الزامات، با اعدادی داخل کروشه پایان یافته است، یعنی [n]. هر عدد در داخل کروشه ارجاعی به یک دستاورد شماره‌گذاری شده است. این دستاوردها به طور مستقیم به الزامات این استاندارد متصل شده است. ارجاعات توسط مثال ۱ که در ادامه آمده، نشان داده شده است.

برخی از دستاوردها در کروشه‌ها نشان داده شده است. این دستاوردها به صورت غیرمستقیم به الزامات این استاندارد متصل شده است. دستاوردها در کروشه‌ها، به هیچ‌یک از مداخل در سطر قابلیت ردیابی ارجاع نمی‌دهد. این دستاوردهای اضافی لحاظ شده است، چرا که آن‌ها به منظور اینکه این مدل مرجع فرآیند به عنوان مبنایی برای مدل مرجع فرآیند ISO/IEC 15504-8 عمل کند، ضروری است. با این دستاوردهای اضافی، فرآیند کامل شده است و اهداف فرآیند می‌توانند محقق شوند. این موضوع توسط مثال ۲ در زیر، نشان داده شده است. ارجاع متقابل به هر دو نسخه اول (1ED) و نسخه دوم (2ED) این استاندارد، به همان دلیل انجام شده است.

مثال ۱- دومین مدخل قابلیت ردیابی در بند ۲-۵ عبارت است از:

بند 04.4.1 استاندارد (1ED)20000 بهبود مستمر (عمل): خطمشی [۵]

مرجع [۵] یک مرجع برای دستاورد شماره ۵ در سطر قبلی از بند ۲-۵ است. دستاورد ۵: عدم انطباق‌ها با کسانی است که مسئول اقدامات اصلاحی و رفع هستند.

مثال ۲- اولین مدخل دستاورد الزامات قابلیت ردیابی در بند ۵-۵ عبارت است از:

۱. [الزامات مربوط به ظرفیت و کارکرد فعلی و آینده، شناسایی و توافق شده است]:

مداخل در سطر قابلیت ردیابی الزامات برای بند ۵-۵، دربرگیرنده مراجع فقط به دستاوردهای ۲-۵ است.

۲-۵ ممیزی

نام	ممیزی
زمینه	ممیزی ارزیابی می‌کند که آیا SMS به صورت مؤثر ایجاد و نگهداری شده و آیا خدمات مطابق الزامات ایجاد شده توسط ارائه‌دهنده خدمات است. طرح‌ریزی برای یک ممیزی اهمیت خدمات، فرآیندها و حوزه‌هایی که باید ممیزی شود و دستاوردها حاصل از ممیزی‌های گذشته را مدنظر قرار می‌دهد.
هدف	هدف از فرآیند ممیزی تعیین انطباق خدمات انتخاب شده، محصولات و فرآیندهای الزامات، طرح‌ها و توافق‌نامه‌ها به شکلی مناسب، به صورت مستقل است.
دستاوردها	در اثر پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز این فرآیند: ۱- هدف و دامنه هر ممیزی تعریف شده است [و توافق شده است]؛ ۲- عینیت و عدالت در هدایت ممیزی‌ها و انتخاب ممیزان تضمین شده است؛ ۳- انطباق خدمات انتخاب شده، محصولات و فرآیندها با الزامات، طرح‌ها و توافق‌نامه‌ها تعیین شده است؛ ۴- عدم انطباق‌ها ثبت شده است؛ ۵- عدم انطباق‌ها به افرادی که مسئول اقدامات اصلاحی و رفع هستند، اطلاع‌رسانی شده است. ۶- اقدامات اصلاحی برای موارد عدم انطباق تصدیق شده است.
قابلیت ردیابی الزامات	4.3 IS 1ED 20000-1 1ED IS 04.3 پایش، اندازه‌گیری و بازنگری (وارسی) [۱،۲،۴،۵] 4.4.1 IS 20000-1 1ED IS 04.4.1 بهبود مستمر (عمل): خط‌مشی [۵] 4.5.5.1 DRAFT 20000-1 2ED DRAFT 4.5.5.1 عمومی [۴] 4.5.5.2 DRAFT 20000-1 2ED DRAFT 4.5.5.2 ممیزی داخلی [۶،۱،۲،۵] 6.6.1 DRAFT 20000-1 2ED DRAFT 6.6.1 خط‌مشی امنیت اطلاعات [۳] 9.1 DRAFT 20000-1 2ED DRAFT 9.1 مدیریت پیکربندی [۴]

۳-۵ بودجه‌ریزی و حسابداری خدمات فناوری اطلاعات

نام	بودجه‌ریزی و حسابداری خدمات فناوری اطلاعات
زمینه	بودجه‌ریزی، پیش‌بینی و واپایش صرف پول، پایش و تنظیم بودجه را پوشش می‌دهد. حسابداری، هزینه‌های ارائه خدمات فناوری اطلاعات را شناسایی کرده، آن‌ها را با هزینه‌های بودجه‌ریزی شده مقایسه کرده و انحراف از بودجه را مدیریت می‌کند.
هدف	هدف از بودجه‌ریزی و حسابداری برای فرآیند خدمات فناوری اطلاعات، بودجه‌ریزی و حسابداری برای تمهید خدمات است.
دستاوردها	در اثر پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز این فرآیند: ۱- هزینه‌های تمهید خدمات تخمین زده شده است؛ ۲- بودجه با استفاده از تخمین هزینه‌ها تهیه شده است؛ ۳- انحراف از بودجه و هزینه‌ها واپایش شده است؛ ۴- انحراف از بودجه و هزینه‌ها برطرف شده است؛ ۵- انحراف از بودجه و هزینه‌ها به طرف‌های علاقه‌مند، اطلاع‌رسانی شده است.
قابلیت ردیابی الزامات	06.4 IS 20000-1 1ED IS 06.4 بودجه‌ریزی و حسابداری خدمات فناوری اطلاعات [۱،۲،۳،۴،۵] 6.4 DRAFT 20000-1 2ED DRAFT 6.4 بودجه‌ریزی و حسابداری خدمات [۱،۲،۳،۴،۵]

۴-۵ مدیریت روابط کسب و کار

نام	مدیریت روابط کسب و کار
زمینه	این فرآیند ارائه‌دهنده خدمات را قادر می‌سازد تا رابطه خوبی با مشتریان خود، از طریق درک محیط کسب و کاری که خدمات در آن عمل می‌کند، ایجاد کند. این درک، ارائه‌دهنده خدمات را قادر می‌سازد نیاز-های مشتریان را شناسایی کرده، به این نیازها پاسخ دهد و انتظارات مشتریان و طرف‌های علاقه‌مند را مدیریت کند.
هدف	هدف فرآیند مدیریت روابط کسب و کار، شناسایی و مدیریت نیازها و انتظارات مشتری است.
دستاوردها	<p>در نتیجه‌ی پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز این فرآیند:</p> <p>۱- مشتریان و طرف‌های علاقه‌مند شناسایی شده‌اند؛</p> <p>۲- نیازها و انتظارات مشتریان شناسایی و پایش شده است؛</p> <p>۳- ارتباط با مشتریان طرح‌ریزی و پیاده‌سازی شده است؛</p> <p>۴- کارکرد خدمات پایش شده است؛</p> <p>۵- تغییر در دامنه خدمات، توافق‌نامه‌های سطح خدمات (SLAs)^۱ و قراردادهای شناسایی شده است؛</p> <p>۶- شکایات خدمات ثبت شده و از طریق چرخه عمر آنها برای بسته شدن مدیریت شده است؛</p> <p>۷- شکایات خدمات که از طریق کانال‌های معمولی حل نشده، به مراجع بالاتر ارجاع شده است؛</p> <p>۸- رضایت مشتری اندازه‌گیری و تحلیل شده است؛</p> <p>۹- [دستاوردها تحلیل رضایت مشتری به طرف‌های علاقه‌مند اطلاع‌رسانی شده است.]</p>
قابلیت ردیابی الزامات	<p>20000-1 1ED IS 06.1 مدیریت سطح خدمات [۴]</p> <p>20000-1 1ED IS 06.3 مدیریت تداوم و دسترس‌پذیری خدمات [۴]</p> <p>20000-1 1ED IS 07.2 مدیریت روابط کسب و کار [۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸]</p> <p>20000-1 1ED IS 08.3 مدیریت مشکل [۴]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 6.1 مدیریت سطح خدمات [۴]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 6.3 مدیریت تداوم و دسترس‌پذیری خدمات [۴]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 7.1 مدیریت روابط کسب و کار [۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 8.1 مدیریت رخداد و تحقق درخواست [۴]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 8.2 مدیریت مشکل [۴]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 9.2 مدیریت تغییر [۴]</p>

۵-۵ مدیریت ظرفیت

نام	مدیریت ظرفیت
زمینه	این فرآیند تضمین می‌کند که منابع و ظرفیت کافی برای تحقق الزامات توافق شده فعلی و آینده به موقع و از لحاظ هزینه به شکلی اثربخش وجود دارد. این فرآیند، ارائه‌دهنده خدمات را قادر می‌سازد منابع کافی را در طی خدمات به منظور ارائه کارکرد مورد توافق خدمات و تحقق اهداف سطح خدمات فراهم کند.
هدف	هدف از فرآیند مدیریت ظرفیت، حصول اطمینان از این موضوع است که ارائه‌دهنده خدمات، ظرفیت خدمات برای تحقق الزامات توافق شده فعلی و آتی را دارد.
دستاوردها	در نتیجه پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز این فرآیند: ۱- [ظرفیت فعلی و آینده و الزامات عملکرد شناسایی و توافق شده است]؛ ۲- یک طرح ظرفیت بر اساس الزامات ظرفیت و عملکرد توسعه یافته است. ۳- ظرفیت برای تحقق الزامات فعلی و آینده الزامات ظرفیت و عملکرد تهیه شده است؛ ۴- استفاده از ظرفیت، پایش و تحلیل شده و عملکرد تنظیم شده است؛ ۵- ظرفیت برای تحقق نیازهای ظرفیت و عملکرد آتی آماده شده است؛ ۶- تغییرات در ظرفیت و عملکرد در طرح ظرفیت منعکس شده است.
قابلیت ردیابی الزامات	20000-1 1ED IS 06.5 مدیریت ظرفیت [۲] 20000-1 2ED DRAFT 6.5 مدیریت ظرفیت [۲،۳،۴،۵،۶]

۵-۶ مدیریت تغییر

نام	مدیریت تغییر
زمینه	تغییرات در خدمات، برنامه‌های کاربردی و زیرساخت‌های آن برای اطمینان از به موقع بودن و عدم اختلال غیرضروری، طرح‌ریزی و واپایش شده است. اثرات ناخواسته‌ی تغییرات، اصلاح شده است.
هدف	هدف از فرآیند مدیریت تغییر، حصول اطمینان از این است که تمام تغییرات به شکلی واپایش شده، ارزیابی، تصویب، پیاده‌سازی و بازنگری شده است.
دستاوردها	در نتیجه پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز این فرآیند: ۱- درخواست‌های تغییر، ثبت و رده‌بندی شده است؛ ۲- درخواست‌های تغییر با استفاده از معیار تعریف شده ارزیابی شده است؛ ۳- درخواست‌های تغییر قبل از توسعه و استقرار تغییرات، تصویب شده است؛ ۴- زمان‌بندی تغییرات و انتشار، ایجاد و به طرف‌های علاقه‌مند اطلاع‌رسانی شده است؛ ۵- تغییرات مصوب توسعه یافته و آزموده شده است؛ ۶- تغییرات ناموفق برگردانده یا اصلاح شده است.
قابلیت ردیابی الزامات	20000-1 1ED IS 05 طرح‌ریزی و پیاده‌سازی خدمات جدید یا تغییر یافته [۳] 20000-1 1ED IS 06.1 مدیریت سطح خدمات [۱] 20000-1 1ED IS 06.3 مدیریت تداوم و دسترس‌پذیری خدمات [۲] 20000-1 1ED IS 06.4 بودجه‌ریزی و حسابداری خدمات فناوری اطلاعات [۱] 20000-1 1ED IS 06.6 مدیریت امنیت اطلاعات [۲] 20000-1 1ED IS 07.2 مدیریت روابط کسب‌وکار [۱،۵] 20000-1 1ED IS 07.3 مدیریت تأمین‌کننده [۱] 20000-1 1ED IS 08.3 مدیریت مشکل [۱]

20000-1 1ED IS 09.2 مدیریت تغییر [۱،۲،۳،۴،۵]
20000-1 1ED IS 10.1 مدیریت انتشار [۲،۴]
20000-1 2ED DRAFT 5.2 طرح‌ریزی طراحی، توسعه و انتقال خدمات جدید یا تغییر یافته [۲]
20000-1 2ED DRAFT 6.1 مدیریت سطح خدمات [۱]
20000-1 2ED DRAFT 6.3 مدیریت تداوم و دسترس‌پذیری خدمات [۲]
20000-1 2ED DRAFT 6.6.3 تغییرات و رخدادهای امنیت اطلاعات [۲]
20000-1 2ED DRAFT 7.1 مدیریت روابط کسب‌وکار [۱]
20000-1 2ED DRAFT 7.2 مدیریت تأمین‌کننده [۱]
20000-1 2ED DRAFT 8.2 مدیریت مشکل [۱]
20000-1 2ED DRAFT 9.2 مدیریت تغییر [۱،۲،۳،۴،۵]
20000-1 2ED DRAFT 9.3 مدیریت انتشار و استقرار [۴]

۷-۵ مدیریت پیکربندی

نام	مدیریت پیکربندی
زمینه	این فرآیند در ارتباط با ایجاد و حفظ یکپارچگی اجزای خدمات برای توانایی واپایش اثربخش خدمات است.
هدف	هدف از فرآیند مدیریت پیکربندی، ایجاد و حفظ یکپارچگی تمام اجزای خدمات شناسایی شده است.
دستاوردها	در نتیجه پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز این فرآیند: ۱- ارقام مورد نیاز مدیریت پیکربندی شناسایی شده است؛ ۲- وضعیت ارقام پیکربندی و تغییرات ثبت و گزارش شده است؛ ۳- تغییرات ارقام تحت مدیریت پیکربندی، واپایش شده است؛ ۴- یکپارچگی سامانه‌ها، خدمات و اجزای خدمات تضمین شده است؛ ۵- پیکربندی ارقام منتشر شده واپایش شده است.
قابلیت ردیابی الزامات	20000-1 1ED IS 06.1 مدیریت سطح خدمات [۱] 20000-1 1ED IS 07.3 مدیریت تأمین‌کننده [۱] 20000-1 1ED IS 09.1 مدیریت پیکربندی [۱،۲،۳،۴،۵] 20000-1 2ED DRAFT 6.1 مدیریت سطح خدمات [۱] 20000-1 2ED DRAFT 7.2 مدیریت تأمین‌کننده [۱] 20000-1 2ED DRAFT 9.1 مدیریت پیکربندی [۱،۲،۳،۴،۵] 20000-1 2ED DRAFT 9.2 مدیریت تغییر [۳]

۸-۵ مدیریت منابع انسانی

نام	مدیریت منابع انسانی
زمینه	دامنه فرآیند مدیریت منابع انسانی محدود به شناسایی و توسعه صلاحیت‌های افراد در رابطه با فعالیت‌های مدیریت خدمات آن‌ها و نیازهای فرآیند سازمان است. این فرآیند به طور مشخص، جدا از دیگر جنبه‌های مرتبط و عموماً پذیرفته شده‌ی مدیریت منابع انسانی مانند بهداشت و ایمنی، امنیت و قوانین یا مقررات منصفانه‌ی روش‌های استخدام و اشتغال است.
هدف	هدف از فرآیند مدیریت منابع انسانی، تدارک منابع انسانی ضروری سازمان و حفظ صلاحیت‌های آن‌ها، سازگار با نیازها و الزامات خدمات است.
دستاوردها	در نتیجه پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز این فرآیند: ۱- صلاحیت‌های لازم توسط سازمان برای ارائه خدمات شناسایی شده است؛ ۲- شکاف‌های صلاحیت شناسایی شده، از طریق آموزش یا استخدام پر شده است؛ ۳- صلاحیت‌های فردی و رشد آن‌ها پایش شده است؛ ۴- هر فرد درک خود را از نقش خود در دستیابی اهداف مدیریت خدمات نشان می‌دهد.
قابلیت ردیابی الزامات	20000-1 1ED IS 03.3 صلاحیت، آگاهی و آموزش [۲،۳،۴] 20000-1 2ED DRAFT 4.4.2.1 عمومی [۱] 20000-1 2ED DRAFT 4.4.2.2 صلاحیت، آگاهی و آموزش [۱،۲،۳،۴]

۹-۵ بهبود

نام	بهبود
زمینه	این فرآیند ارائه‌دهنده خدمات را قادر به شناسایی فرصت‌های بهبود سامانه مدیریت خدمات (SMS) ^۱ و خدمات شناسایی شده در حین عملیات فرآیندهای مدیریت خدمات و ارائه خدمات، شامل اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه می‌سازد که شامل شناسایی، ارزیابی، تصویب، مدیریت و اندازه‌گیری و بازنگری بهبودها است.
هدف	هدف از فرآیند بهبود، بهبود مستمر SMS، خدمات و فرآیندهاست.
دستاوردها	در نتیجه پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز این فرآیند: ۱- فرصت‌های بهبود شناسایی و ثبت شده است؛ ۲- فرصت‌های بهبود با معیارهای توافق شده برای تصویب، ارزشیابی شده است؛ ۳- بهبودهای مصوب اولویت‌بندی شده و اقدامات طرح‌ریزی شده است؛ ۴- بهبودهای مصوب اجرا و تأیید شده است؛ ۵- دستاوردها اقدامات اصلاحی، گزارش شده و به طرف‌های علاقه‌مند اطلاع‌رسانی شده است.
قابلیت ردیابی الزامات	20000-1 1ED IS 04.4.2 مدیریت بهبود مستمر (اقدام) [۲،۳،۴] 20000-1 1ED IS 06.1 مدیریت سطح خدمات [۱] 20000-1 1ED IS 06. مدیریت امنیت اطلاعات [۱] 20000-1 1ED IS 07.2 مدیریت روابط کسب‌وکار [۱] 20000-1 1ED IS 07.3 مدیریت تأمین‌کننده [۱] 20000-1 1ED IS 08.3 مدیریت مشکل [۱] 20000-1 1ED IS 09.2 مدیریت تغییر [۱] 20000-1 1ED IS 10.1 مدیریت انتشار [۱]

<p>20000-1 2ED DRAFT 4.5.6.1 عمومی [۱]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 4.5.6.2 مدیریت بهبودها [۲،۳،۴،۵]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 6.1 مدیریت سطح خدمات [۱]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 6.6.3 تغییرات و رخدادهای امنیت اطلاعات [۱]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 7.1 مدیریت روابط کسب و کار [۱]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 7.2 مدیریت تأمین کننده [۱]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 8.1 مدیریت رخداد و تحقق درخواست [۱]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 9.2 مدیریت تغییر [۱]</p>	
---	--

۱۰-۵ مدیریت رخداد و تحقق درخواست

نام	مدیریت رخداد و تحقق درخواست
زمینه	هدف از مدیریت رخداد، بازیابی خدمات در سطح خدمات مورد توافق است. تمرکز آن بر روی کاهش مدت قطع خدمات و عواقب ناشی از آن در منظر کسب و کار و مشتریان است و نه بر روی یافتن علت ریشه‌ای رخداد. تحقق درخواست به تحقق درخواست‌های خدمات در سطح خدمات مورد توافق کمک می‌کند.
هدف	هدف از مدیریت رخداد و تحقق درخواست، بازیابی خدمات مورد توافق و درخواست‌های تحقق خدمات در سطوح خدمات مورد توافق است.
دستاوردها	در نتیجه پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز این فرآیند: ۱- رخدادهای درخواست‌های خدمات ثبت و رده‌بندی شده است؛ ۲- رخداد و درخواست‌های خدمات اولویت‌بندی و تحلیل شده است؛ ۳- رخداد و درخواست‌های خدمات که طبق سطوح خدمات مورد توافق پیشرفت نکرده، به سطح بالاتری ارجاع شده است؛ ۴- اطلاعات مربوط به وضعیت و پیشرفت رخدادهای یا درخواست‌های خدمات گزارش شده، به طرف‌های علاقه‌مند اطلاع‌رسانی شده است.
قابلیت ردیابی الزامات	20000-1 1ED IS 06.6 مدیریت امنیت اطلاعات [۱،۲،۳] 20000-1 1ED IS 08.2 مدیریت رخداد [۱،۲،۳،۵] 20000-1 2ED DRAFT 6.6.3 تغییرات و رخدادهای امنیت اطلاعات [۱،۲،۳] 20000-1 2ED DRAFT 8.1 مدیریت بحران و تحقق درخواست [۱،۳،۴،۵]

۱۱-۵ مدیریت قلم اطلاعاتی

نام	مدیریت قلم اطلاعاتی
زمینه	این فرآیند مربوط به تولید، انبارش، انتشار و یکپارچگی اطلاعات مورد استفاده در SMS است. فرآیند مدیریت امنیت اطلاعات توسط خدمات ارائه شده یا درون آن خدمات با امنیت اطلاعات استفاده شده، ذخیره‌سازی شده یا منتقل شده مرتبط شده است.
هدف	هدف فرآیند مدیریت قلم اطلاعاتی، توسعه و حفظ اطلاعات ثبتي تولید شده توسط یک فرآیند است.
دستاوردها	در نتیجه پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز این فرآیند: ۱- ارقام اطلاعاتی مطابق معیارهای تعریف شده، تولید شده است؛ ۲- ارقام اطلاعاتی واپایش شده و بر اساس معیارهای تعریف شده، منتشر شده است؛ ۳- ارقام اطلاعاتی به طرف‌های علاقه‌مند اطلاع‌رسانی شده است؛ ۴- ارقام اطلاعاتی مطابق ترتیب طرح‌ریزی شده نگهداری شده است؛ ۵- یکپارچگی ارقام اطلاعاتی تضمین شده است.
قابلیت ردیابی الزامات	03.3 1ED IS 20000-1 1ED IS 03.3 صلاحیت، آگاهی و آموزش [۴] 04.1 1ED IS 20000-1 1ED IS 04.1 طرح مدیریت خدمات (طرح) [۱] 04 1ED IS 20000-1 1ED IS 04 اندازه‌گیری و بازنگری (وارسی) [۱] 06.1 1ED IS 20000-1 1ED IS 06.1 مدیریت سطح خدمات [۱،۲،۴] 06.3 1ED IS 20000-1 1ED IS 06.3 مدیریت تداوم و دسترس‌پذیری خدمات [۱،۴] 06.5 1ED IS 20000-1 1ED IS 06.5 مدیریت ظرفیت [۱،۴] 06.6 1ED IS 20000-1 1ED IS 06.6 مدیریت امنیت اطلاعات [۱،۲،۳] 07.2 1ED IS 20000-1 1ED IS 07.2 مدیریت روابط کسب‌وکار [۱،۲] 07.3 1ED IS 20000-1 1ED IS 07.3 مدیریت تأمین‌کننده [۱،۲] 08.2 1ED IS 20000-1 1ED IS 08.2 مدیریت رخداد [۱] 08.3 1ED IS 20000-1 1ED IS 08.3 مدیریت مشکل [۱] 09.1 1ED IS 20000-1 1ED IS 09.1 مدیریت پیکربندی [۱] 09.2 1ED IS 20000-1 1ED IS 09.2 مدیریت تغییر [۱] 10.1 1ED IS 20000-1 1ED IS 10.1 مدیریت انتشار [۱،۲] 4.1.3 2ED DRAFT 20000-1 2ED DRAFT 4.1.3 مسئولیت، اختیارات و اطلاع‌رسانی [۱] 4.3.1 2ED DRAFT 20000-1 2ED DRAFT 4.3.1 عمومی [۴] 4.3.2 2ED DRAFT 20000-1 2ED DRAFT 4.3.2 واپایش مدارک [۱،۵] 4.3.3 2ED DRAFT 20000-1 2ED DRAFT 4.3.3 واپایش سوابق [۱،۴،۵] 4.4.2.1 2ED DRAFT 20000-1 2ED DRAFT 4.4.2.1 عمومی [۱،۴] 4.5.2 2ED DRAFT 20000-1 2ED DRAFT 4.5.2 ایجاد محدوده [۱] 4.5.3 2ED DRAFT 20000-1 2ED DRAFT 4.5.3 طرح مدیریت خدمات (طرح) [۱،۴] 4.5.5.1 2ED DRAFT 20000-1 2ED DRAFT 4.5.5.1 عمومی [۱] 4.5.5.2 2ED DRAFT 20000-1 2ED DRAFT 4.5.5.2 ممیزی داخلی [۱] 4.5.5.3 2ED DRAFT 20000-1 2ED DRAFT 4.5.5.3 مدیریت بازنگری [۴] 4.5.6.1 2ED DRAFT 20000-1 2ED DRAFT 4.5.6.1 عمومی [۱] 5.1 2ED DRAFT 20000-1 2ED DRAFT 5.1 عمومی [۱]

<p>20000-1 2ED DRAFT 5.2 طرح ریزی طراحی، توسعه و انتقال خدمات جدید یا تغییر یافته [۱]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 5.3 طراحی و توسعه خدمات جدید یا تغییر یافته [۱]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 6.1 مدیریت سطح خدمات [۱،۲،۴]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 6.2 گزارش دهی خدمات [۲]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 6.3 مدیریت تداوم و دسترس پذیری خدمات [۱،۲،۴]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 6.4 بودجه ریزی و حسابداری خدمات [۱]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 6.5 مدیریت ظرفیت [۱،۴]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 6.6.1 خط مشی امنیت اطلاعات [۲،۳]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 6.6.2 واپایش های امنیت اطلاعات [۱،۲]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 7.1 مدیریت روابط کسب و کار [۱،۲]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 7.2 مدیریت تأمین کننده [۱،۲]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 8.1 مدیریت رخداد و تحقق درخواست [۱،۲]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 8.2 مدیریت مشکل [۱]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 9.1 مدیریت پیکربندی [۱]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 9.2 مدیریت تغییر [۱]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 9.3.1 مدیریت انتشار و استقرار [۱،۲]</p>	
--	--

۵-۱۲ مدیریت امنیت اطلاعات

نام	مدیریت امنیت اطلاعات
زمینه	این فرآیند تضمین می کند که واپایش امنیتی مورد نیاز برای انجام فعالیت های مدیریت خدمات به اندازه کافی از دارایی های اطلاعاتی محافظت می کند.
هدف	هدف از فرآیند مدیریت امنیت اطلاعات، مدیریت امنیت اطلاعات، بر اساس سطح توافق امنیت در همه فعالیت های مدیریت خدمات است.
دستاوردها	<p>در نتیجه پیاده سازی موفقیت آمیز این فرآیند:</p> <p>۱- [الزامات امنیت اطلاعات شناسایی و مورد توافق قرار گرفته است؛]</p> <p>۲- [معیار ارزیابی مخاطرات امنیت اطلاعات و سطح قابل پذیرش مخاطره، شناسایی شده است؛]</p> <p>۳- [مخاطرات امنیت اطلاعات شناسایی شده است؛]</p> <p>۴- مخاطره امنیت اطلاعات ارزیابی شده است؛</p> <p>۵- اندازه ها و واپایش های مخاطره امنیت اطلاعات تعریف شده است؛</p> <p>۶- اندازه ها و واپایش های مخاطره امنیت اطلاعات پیاده سازی شده است؛</p> <p>۷- رخداد های امنیت کمی و ثبت شده است؛</p> <p>۸- نگرانی ها در مورد امنیت اطلاعات، به طرف های علاقه مند اطلاع رسانی شده است.</p> <p>۹- [تأثیر تغییرات در امنیت اطلاعات تحلیل و گزارش شده است]</p>
قابلیت ردیابی الزامات	<p>20000-1 1ED IS 06.6 مدیریت امنیت اطلاعات [۵،۶،۷]</p> <p>20000-1 1ED IS 08.2 مدیریت رخداد [۶]</p> <p>20000-1 1ED IS 09.1 مدیریت پیکربندی [۶]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 6.6.1 خط مشی امنیت اطلاعات [۴]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 6.6.2 واپایش های امنیت اطلاعات [۵،۶]</p>

20000-1 2ED DRAFT 6.6.3 تغییرات و رخدادهای امنیت اطلاعات [۷]
20000-1 2ED DRAFT 8.1 مدیریت رخداد و تحقق درخواست [۶]
20000-1 2ED DRAFT 9.1 مدیریت پیکربندی [۶]

۵-۱۳ بازنگری مدیریت

نام	بازنگری مدیریت
زمینه	این فرآیند SMS را در فواصل طرح‌ریزی شده، برای اطمینان از مناسب بودن تداوم، کفایت و اثربخشی خود واری می‌کند. این فرآیند دستاوردها ممیزی، عملکرد خدمات، گزارش‌های خدمات، رخدادهای خطاهای شناخته شده، مخاطره‌ها، پیشنهادهای و بازخورد از سوی طرف‌های علاقه‌مند را در نظر می‌گیرد.
هدف	هدف از فرآیند بازنگری مدیریت، ارزیابی عملکرد SMS و شناسایی بهبودهای بالقوه است.
دستاوردها	در نتیجه پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز این فرآیند: ۱- اهداف بازنگری ایجاد شده است؛ ۲- وضعیت و عملکرد یک فعالیت یا فرآیند ارزیابی شده است؛ ۳- مخاطره‌ها، مشکلات و فرصت‌های بهبود شناسایی و ثبت شده است؛ ۴- دستاوردها بازنگری به طرف‌های علاقه‌مند اطلاع‌رسانی شده است؛ ۵- اقدام عملیاتی منتج از بازنگری، با هدف بسته شدن ردیابی شده است.
قابلیت ردیابی الزامات	20000-1 1ED IS 04.3 پایش، اندازه‌گیری و بازنگری (واری) [۲] 20000-1 1ED IS 05 طرح‌ریزی و پیاده‌سازی خدمات جدید یا تغییر یافته [۲] 20000-1 2ED DRAFT 4.5.5.1 عمومی [۱،۲،۵] 20000-1 2ED DRAFT 4.5.5.3 بازنگری مدیریت [۱،۲،۵]

۵-۱۴ اندازه‌گیری

نام	اندازه‌گیری
زمینه	این فرآیند اطلاعات کمی برای SMS، فرآیندها و خدمات را فراهم می‌کند. این فرآیند ارائه‌دهنده خدمات را قادر به شناسایی، توسعه و استفاده از مجموعه اندازه‌هایی کرده است که نشان‌دهنده ارائه اثربخش خدمات بوده و شناسایی فرصت‌های بهبود را پشتیبانی می‌کند.
هدف	هدف از اندازه‌گیری شناسایی، جمع‌آوری، تحلیل و گزارش‌دهی داده‌های مربوط به خدمات ارائه شده و فرآیندهای پیاده‌سازی شده برای پشتیبانی اثربخش مدیریت فرآیندها و نشان دادن کیفیت خدمات ارائه شده به شکلی عینی است.
دستاوردها	در نتیجه پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز این فرآیند: ۱- نیازهای اطلاعاتی اولویت‌بندی شده مرتبط با خدمات ارائه شده و فرآیندهای پیاده‌سازی شده، شناسایی شده است؛ ۲- مجموعه مناسبی از اندازه‌ها، مشتق شده از نیازهای اطلاعاتی شناسایی شده و/یا توسعه یافته است؛ ۳- داده‌های مورد نیاز جمع‌آوری و بررسی شده است؛ ۴- داده‌های مورد نیاز تحلیل و دستاوردها تفسیر شده است؛ ۵- [اطلاعات اندازه‌گیری شده برای پشتیبانی از تصمیم‌گیری و ارائه یک مبنای عینی برای اطلاع‌رسانی استفاده شده است.]

<p>قابلیت ردیابی الزامات</p>	<p>06.1 1ED IS 20000-1 مدیریت سطح خدمات [۴]</p> <p>06.3 1ED IS 20000-1 مدیریت تداوم و دسترس پذیری خدمات [۱]</p> <p>08.3 1ED IS 20000-1 مدیریت مشکل [۴]</p> <p>09.2 1ED IS 20000-1 مدیریت تغییر [۴]</p> <p>10.1 1ED IS 20000-1 مدیریت انتشار [۳،۴]</p> <p>4.5.6.2 2ED DRAFT 20000-1 مدیریت بهبود [۴]</p> <p>6.3 2ED DRAFT 20000-1 مدیریت تداوم و دسترس پذیری خدمات [۱]</p> <p>6.6.3 2ED DRAFT 20000-1 تغییرات و رخدادهای امنیت اطلاعات [۴]</p> <p>7.1 2ED DRAFT 20000-1 مدیریت روابط کسب و کار [۴]</p> <p>8.2 2ED DRAFT 20000-1 مدیریت مشکل [۴]</p> <p>9.2 2ED DRAFT 20000-1 مدیریت تغییر [۴]</p> <p>9.3 2ED DRAFT 20000-1 مدیریت انتشار و استقرار [۳،۴]</p>
------------------------------	---

۵-۱۵ مدیریت سازمانی

نام	مدیریت سازمانی
زمینه	<p>این فرآیند، فرآیند چتری SMS است. تمام فرآیندهای مورد نیاز SMS می‌تواند از مفاد یک یا چند دستاورد مرتبط با این فرآیند، به دست آید. از دید الزامات، زیربندهای ISO/IEC 20000-1 که به مسئولیت مدیریت ارشد برای ایجاد SMS ارجاع می‌دهد، توسط دستاوردهای این فرآیند نشان داده شده است. اهداف تفصیلی SMS توسط یک یا چند فرآیند که توسط مدل مرجع فرآیند پشتیبانی شده، نشان داده شده است.</p>
هدف	<p>هدف از فرآیند مدیریت سازمانی، برقراری اهداف مدیریت خدمات، شناسایی و ارائه منابع و پایش عملکرد تدارک خدمات فناوری اطلاعات به منظور برآوردن نیازمندی‌های مشتریان و طرف‌های علاقه‌مند است.</p>
دستاوردها	<p>در نتیجه پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز این فرآیند:</p> <p>۱- الزامات خدمات در پاسخ به نیازهای کسب و کار، الزامات مشتری و درخواست‌های مشتری برقرار شده است؛</p> <p>۲- اهداف و الزامات مدیریت خدمات به منظور تحقق نیازهای کسب و کار، فرآیندهای مالی ارائه‌دهنده خدمات، مقرراتی، قراردادی و الزامات قانونی، شناسایی و برقرار شده است؛</p> <p>۳- ساختار سازمان قادر به ارائه خدمات است؛</p> <p>۴- مدیریت خدمات با نیت دستیابی به اهداف مدیریت خدمات و رضایت مشتریان، طرح‌ریزی و پیاده‌سازی شده است؛</p> <p>۵- نقش‌ها، صلاحیت‌ها، مراجع و مسئولیت‌های به منظور فعال کردن ارائه خدمات شناسایی شده است؛</p> <p>۶- افراد با صلاحیت لازم به نقش‌های مورد نیاز برای انجام فعالیت‌های مدیریت خدمات منصوب شده‌اند؛</p> <p>۷- منابع و زیرساخت‌ها تعیین و ارائه شده است؛</p> <p>۸- خدماتی که الزامات توافق شده را برآورده می‌کند، توسعه یافته است؛</p> <p>۹- خدمات مطابق با الزامات توافق شده ارائه شده است؛</p> <p>۱۰- خدمات تأمین شده توسط طرف‌های دیگر به منظور تحقق الزامات خدمات مدیریت شده است؛</p> <p>۱۱- عملکرد و پیشرفت در مقابل ترتیبات طرح‌ریزی، پایش شده است؛</p> <p>۱۲- مسائل ناشی از بازنگری SMS و تأمین‌کنندگان به منظور بسته شدن ردیابی شده است؛</p> <p>۱۳- مخاطره‌های سازمانی به طور مستمر شناسایی، تحلیل، برطرف و پایش شده است؛</p>

<p>۱۴- اقدام برای بهبود اثربخشی و کارایی SMS به منظور تحقق اهداف مدیریت خدمات و الزامات، در نظر گرفته شده است.</p>	
<p>20000-1 1ED IS 03.1 مسئولیت مدیریت [۱،۲،۶،۷،۱۱،۱۳،۱۴]</p> <p>20000-1 1ED IS 03.2 الزامات مستندسازی [۴]</p> <p>20000-1 1ED IS 04 طرح مدیریت خدمات (طرح) [۲،۴]</p> <p>20000-1 1ED IS 04.2 پیاده‌سازی مدیریت خدمات و ارائه خدمات (انجام) [۴]</p> <p>20000-1 1ED IS 04. پایش، اندازه‌گیری و بازنگری (وارسی) [۴]</p> <p>20000-1 1ED IS 04.4.1 بهبود مستمر (عمل): خطمشی [۵]</p> <p>20000-1 1ED IS 04.4.3 بهبود مستمر (عمل): فعالیت‌ها [۱۴]</p> <p>20000-1 1ED IS 07.3 مدیریت تأمین‌کننده [۴،۱۰]</p> <p>20000-1 1ED IS 09.1 مدیریت پیکربندی [۲]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 4.1.1 تعهد مدیریت [۱۴،۲،۴،۷،۱۱]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 4.1.2 خطمشی مدیریت خدمات [۲]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 4.1-3 مسئولیت، اختیارات و اطلاع‌رسانی [۱،۲،۱۱،۱۳]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 4.1.4 نماینده مدیریت [۶]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 4.2 حاکمیت فرآیندهای اجرا شده توسط سایر طرف‌ها [۲،۱۰]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 4.3.1 عمومی [۴]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 4.4.1 تدارک منابع [۷]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 4.4.2.1 عمومی [۵،۶]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 4.5.1 عمومی [۴،۱۱،۱۴]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 4.5.2 ایجاد محدوده [۲]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 4.5.3 طرح مدیریت خدمات [۴،۱۱]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 4.5.4 پیاده‌سازی و اجرا [۴،۱۱]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 4.5.5.1 عمومی [۱۱]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 4.5.5.3 بازنگری مدیریت [۱۱،۱۳]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 4.5.6.1 عمومی [۱۴]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 5.2 طرح‌ریزی طراحی، توسعه و انتقال خدمات جدید یا تغییر یافته [8]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 5.4 انتقال خدمات جدید یا تغییر یافته [۲]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 6.4 بودجه‌ریزی و حسابداری خدمات [۲]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 6.6.1 خطمشی امنیت اطلاعات [۲]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 7.2 مدیریت تأمین‌کننده [۲]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 8 مدیریت رخداد و تحقق درخواست [۶]</p>	<p>قابلیت ردیابی الزامات</p>

۵-۱۶ مدیریت مشکل

نام	مدیریت مشکل
زمینه	مدیریت مشکل به منظور بررسی علت ریشه‌ای یک یا چند رخداد که بر خدمات و سطوح خدمات تأثیر می‌گذارد، شروع می‌شود.
هدف	هدف از فرآیند مدیریت مشکل کمینه کردن اختلال در خدمات است.
دستاوردها	در نتیجه پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز این فرآیند: ۱- مشکلات شناسایی، ثبت و رده‌بندی شده است؛ ۲- [مشکلات اولویت‌بندی و تحلیل شده است]؛ ۳- [مشکلات حل و بسته شده است]؛ ۴- [مشکلاتی که مطابق سطوح خدمات مورد توافق نیستند، به مراجع بالاتر ارجاع شده است]؛ ۵- تأثیر مشکلات حل نشده کمینه شده است؛ ۶- وضعیت و پیشرفت رفع مشکلات به طرف‌های علاقه‌مند اطلاع‌رسانی شده است.
قابلیت ردیابی و الزامات	20000-1 1ED IS 08.3 مدیریت مشکل [۱،۵،۶] 20000-1 2ED DRAFT 8.2 مدیریت مشکل [۱،۵،۶]

۵-۱۷ مدیریت انتشار و استقرار

نام	مدیریت انتشار و استقرار
زمینه	این فرآیند مسئول طرح‌ریزی، زمان‌بندی و واپایش جابه‌جایی انتشارها طی چرخه عمر خدمات و محیط‌ها است. این فرآیند تضمین می‌کند که یکپارچگی محیط واقعی محافظت شده و اجزای صحیح منتشر می‌شود.
هدف	هدف از فرآیند مدیریت انتشار و استقرار، استقرار انتشارها در یک محیط واقعی به شیوه واپایش شده است.
دستاوردها	در نتیجه پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز این فرآیند: ۱- [الزامات انتشارها برقرار شده و مورد توافق طرف‌های علاقه‌مند است]؛ ۲- انتشار خدمات و اجزای خدمات طرح‌ریزی شده است؛ ۳- انتشارها طراحی شده است؛ ۴- انتشارها پیش از استقرار آزموده شده است؛ ۵- [انتشارهای مصوب استقرار یافته است]؛ ۶- یکپارچگی سخت‌افزار، نرم‌افزار و سایر اجزای خدمات در طول استقرار نشر تضمین شده است؛ ۷- انتشارهایی که به شکل ناموفق استقرار یافته، برگردانده یا اصلاح شده است؛ ۸- اطلاعات نشر به طرف‌های علاقه‌مند اطلاع‌رسانی شده است؛
قابلیت ردیابی و الزامات	20000-1 1ED IS 09.2 مدیریت تغییر [۲،۶،۸] 20000-1 1ED IS 10.1 مدیریت انتشار [۲،۳،۴،۶،۸] 20000-1 2ED DRAFT 9.3 مدیریت انتشار و استقرار [۲،۳،۴،۶،۷،۸]

۵-۱۸ مدیریت مخاطره

نام	مدیریت مخاطره
زمینه	این فرآیند مسئول شناسایی، ارزیابی و واپایش مخاطره‌های مربوط به ارائه خدمات به مشتریان است. این فرآیند می‌تواند به سایر فرآیندهای مدیریت خدمات، شامل امنیت اطلاعات، مدیریت تداوم و دسترس‌پذیری خدمات، مدیریت تغییر نیز اعمال شود.
هدف	هدف از فرآیند مدیریت مخاطره شناسایی، تحلیل، ارزشیابی و پایش مداوم مخاطره است.
دستاوردها	در نتیجه پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز این فرآیند: ۱- مخاطره‌ها هم‌زمان با توسعه، شناسایی شده است؛ ۲- مخاطره‌های شناسایی شده، طبقه‌بندی شده، ارزیابی شده و اولویتی که باید برای منابع رفع این مخاطره-ها اعمال شود، تعیین شده است؛ ۳- مخاطره‌ها و راه‌حل‌های پیشنهادی به طرف‌های علاقه‌مند اطلاع‌رسانی شده است؛ ۴- مخاطره‌های ارزیابی شده، پایش شده است؛ ۵- راه‌حل مناسب برای اصلاح یا پیشگیری از مخاطره‌های ارزیابی شده‌ی غیرقابل پذیرش در نظر گرفته شده است.
قابلیت ردیابی و الزامات	IS 03.1 1ED IS 20000-1 مدیریت [۴] IS 06.3 1ED IS 20000-1 مدیریت تداوم و دسترس‌پذیری خدمات [۱] IS 06.6 1ED IS 20000-1 مدیریت امنیت اطلاعات [۴] IS 09.2 1ED IS 20000-1 مدیریت تغییر [۱] 2ED DRAFT 4.5.5.3 20000-1 بازنگری مدیریت [۲] 2ED DRAFT 5.1 20000-1 عمومی [۱، ۵] 2ED DRAFT 6.3 20000-1 مدیریت تداوم و دسترس‌پذیری خدمات [۱] 2ED DRAFT 6.6.1 20000-1 خط‌مشی امنیت اطلاعات [۴] 2ED DRAFT 6.6.2 20000-1 واپایش امنیت اطلاعات [۴] 2ED DRAFT 6.6 20000-1 تغییرات و رخداد‌های امنیت اطلاعات [۴]

۱۹-۵ مدیریت تداوم و دسترس‌پذیری خدمات

نام	مدیریت تداوم و دسترس‌پذیری خدمات
زمینه	این فرآیند مسئول مراقبت از منافع مشتریان و طرف‌های علاقه‌مند با حصول اطمینان از تحقق سطح خدمات مورد توافق است. این فرآیند شامل تعریف، تحلیل، طرح‌ریزی، اندازه‌گیری و بهبود تمام جنبه‌های دسترس‌پذیری و تداوم خدمات است. فرآیند درگیر کاهش مخاطره‌ها به سطح قابل قبول و طرح‌ریزی برای بازیابی خدمات در صورت وقوع اختلال است.
هدف	هدف از فرآیند مدیریت دستیابی و تداوم خدمات، حصول اطمینان از برآورده شدن سطوح خدمات توافق شده در شرایط قابل پیش‌بینی است.
دستاوردها	در نتیجه پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز این فرآیند: ۱- الزامات مدیریت تداوم و دسترس‌پذیری خدمات شناسایی شده است؛ ۲- طرح تداوم خدمات با استفاده از الزامات تداوم خدمات، توسعه یافته است؛ ۳- طرح دسترس‌پذیری خدمات با استفاده از الزامات دسترس‌پذیری خدمات، توسعه یافته است؛ ۴- تداوم خدمات در مقابل الزامات تداوم خدمات، به منظور صحت‌گذاری طرح آزموده شده است؛

<p>۵- دسترس پذیری خدمات در مقابل الزامات دسترس پذیری خدمات، به منظور صحت‌گذاری طرح، آزموده شده است؛</p> <p>۶- دسترس پذیری خدمات پایش شده است؛</p> <p>۷- علل زیربنایی در دسترس نبودن خدمات طرح ریزی نشده، شناسایی و تحلیل شده است؛</p> <p>۸- اقدامات اصلاحی برای نشان دادن علل زیربنایی شناسایی شده، انجام شده است؛</p> <p>۹- تغییرات الزامات تداوم خدمات در طرح تداوم خدمات منعکس شده است؛</p> <p>۱۰- تغییرات الزامات دسترس پذیری خدمات، در طرح دسترس پذیری خدمات منعکس شده است.</p>	
<p>20000-1 1ED IS 06.3 مدیریت تداوم و دسترس پذیری خدمات [۱،۲،۳،۴،۵،۷،۸،۹،۱۰]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 6.3 مدیریت تداوم و دسترس پذیری خدمات [۱،۲،۳،۴،۵،۷،۸،۹]</p>	<p>قابلیت ردیابی و الزامات</p>

۲۰-۵ طراحی خدمات

<p>طراحی خدمات</p>	<p>نام</p>
<p>فرآیند الزامات خدمات تغییر یافته و جدید را در نظر گرفته، فعالیت‌های مورد نیاز را برای طراحی یک راه‌حل مورد توافق که شامل خدمات و مؤلفه‌های آن خدمات است، شناسایی می‌کند. طراحی تضمین می‌کند که خدمات تغییر یافته یا جدید، الزامات خدمات را محقق خواهد کرد.</p>	<p>زمینه</p>
<p>هدف از فرآیند طراحی خدمات، طراحی و توسعه خدمات تغییر یافته یا جدید است.</p>	<p>هدف</p>
<p>در نتیجه پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز این فرآیند:</p> <p>۱- خدمات تغییر یافته یا جدید برای برآورده کردن نیازهای توافق شده کسب‌وکار و نیازمندی‌های مشتریان طراحی شده است؛</p> <p>۲- ویژگی یک خدمات که صفات خدمات تغییر یافته یا جدید را تعریف می‌کند، آماده شده است؛</p> <p>۳- [زیرساخت و مؤلفه‌های خدمات برای پشتیبانی از خدمات طراحی شده، مشخص شده است]؛</p> <p>۴- خدمات تغییر یافته یا جدید، طوری توسعه یافته که معیارهای شناسایی شده در ویژگی خدمات را برآورده می‌سازد.</p>	<p>دستاوردها</p>
<p>20000-1 2ED DRAFT 5.1 عمومی [۱]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 5.3 طراحی و توسعه خدمات تغییر یافته یا جدید عمومی [۱،۴]</p>	<p>قابلیت ردیابی و الزامات</p>

۲۱-۵ مدیریت سطح خدمات

<p>مدیریت سطح خدمات</p>	<p>نام</p>
<p>فرآیند کاتالوگی از خدمات و وابستگی‌های آن‌ها را شناسایی و نگهداری می‌کند. مشخصه‌های حجم کاری پشتیبانی شده و اهداف سطح خدمات، برای هر خدمات، در یک SLA تعریف شده است. فرآیند تأمین مؤلفه‌های خدمات را برای کل یک خدمات به منظور توانایی تحویل الزامات خدمات و اهداف توافق شده سطح خدمات به مشتری هماهنگ می‌کند. این سطح خدمات به‌دست آمده را پایش و گزارش می‌کند.</p>	<p>زمینه</p>
<p>هدف از فرآیند مدیریت سطح خدمات، اطمینان از این است که اهداف توافق شده سطح خدمات برای هر مشتری برآورده شده است.</p>	<p>هدف</p>
<p>در نتیجه پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز این فرآیند:</p>	<p>دستاوردها</p>

<p>۱- خدمات و وابستگی‌ها مشخص شده است؛</p> <p>۲- اهداف سطح خدمات و مشخصه‌های حجم کاری خدمات در SLAs تعریف شده است.</p> <p>۳- خدمات در مقابل SLAs پایش شده است.</p> <p>۴- عملکرد سطح خدمات در مقایسه با اهداف سطح خدمات، به طرف‌های علاقه‌مند اطلاع‌رسانی شده است؛</p> <p>۴- تغییرات در الزامات خدمات، در SLAs منعکس شده است.</p>	
<p>20000-1 1ED IS 06.1 مدیریت سطح خدمات [۱،۲،۳]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 6.1 مدیریت سطح خدمات [۱،۲،۳،۵]</p>	<p>قابلیت</p> <p>ردیابی و</p> <p>الزامات</p>

۲۲-۵ پایش و طرح‌ریزی خدمات

نام	پایش و طرح‌ریزی خدمات
زمینه	<p>طرح‌ریزی شامل ترجمه تصمیم‌های راهبردی به خدمات است. فرآیند تضمین می‌کند که پیشنهادها برای خدمات جدید یا تغییر یافته، شامل خاتمه خدمات، تأثیرهای هزینه‌ای، سازمانی، فرآیندی، فنی و تجاری تغییر خدمات را لحاظ می‌کند. این فرآیند شامل طرح‌ریزی برای طراحی، انتقال، استقرار و مراحل عملیاتی و پایش پیشرفت در مقابل محدودیت‌های تخمین زده شده زمانی هزینه‌ای و کیفی است.</p>
هدف	<p>هدف از فرآیند پایش و طرح‌ریزی خدمات، پایش و طرح‌ریزی تدارک خدماتی جدید یا تغییر یافته است.</p>
دستاوردها	<p>در نتیجه پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز این فرآیند:</p> <p>۱- دامنه کار برای تدارک خدمات جدید یا تغییر یافته شناسایی شده است؛</p> <p>۲- امکان‌سنجی دستیابی به الزامات خدمات جدید یا تغییر یافته، با منابع موجود و محدودیت‌ها ارزیابی شده است؛</p> <p>۳- وظایف و منابع لازم برای تکمیل کار اندازه گرفته و برآورد شده است؛</p> <p>۴- واسط‌های بین واحدهای سازمانی و طرف‌های خارجی شناسایی شده است؛</p> <p>۵- طرح‌ها برای ارائه خدمات جدید یا تغییر یافته، توسعه یافته است؛</p> <p>۶- طرح‌ها برای ارائه خدمات جدید یا تغییر یافته فعال شده است؛</p> <p>۷- طرح‌های توسعه ارائه خدمات جدید یا تغییر یافته پایش شده و گزارش‌دهی می‌شود؛</p> <p>۸- اقدامات برای اصلاح انحرافات از طرح در زمانی که اهداف محقق نشده، در نظر گرفته شده است.</p>
قابلیت	<p>20000-1 1ED IS 04.3 پایش، اندازه‌گیری و بازنگری (وارسی) [۵]</p>
ردیابی و	<p>20000-1 1ED IS طرح‌ریزی و پیاده‌سازی خدمات جدید یا تغییر یافته [۵،۱،۳]</p>
الزامات	<p>20000-1 1ED IS 06.2 گزارش‌دهی خدمات [۸]</p> <p>20000-1 1ED IS 06.3 مدیریت تداوم و دسترس‌پذیری خدمات [۱،۷]</p> <p>20000-1 1ED IS 07.2 مدیریت روابط کسب‌وکار [۷]</p> <p>20000-1 1ED IS 08.3 مدیریت مشکل [۷]</p> <p>20000-1 1ED IS 09.2 مدیریت تغییر [۵،۷]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 4.5.3 طرح مدیریت خدمات [۵]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 4.5.5.2 ممیزی داخلی [۵]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 5.1 عمومی [۱]</p>

20000-1 2ED DRAFT 5.2 طرح ریزی و پیاده سازی خدمات جدید یا تغییر یافته [۱،۲،۵]	
20000-1 2ED DRAFT 6.1 مدیریت سطح خدمات [۷،۸]	
20000-1 2ED DRAFT 6.2 گزارش دهی خدمات [۸]	
20000-1 2ED DRAFT 6.3 مدیریت دستیابی و تداوم خدمات [۷]	
20000-1 2ED DRAFT 6.6.1 خط مشی امنیت اطلاعات [۷]	
20000-1 2ED DRAFT 7.1 مدیریت روابط کسب و کار [۵]	
20000-1 2ED DRAFT 7.2 مدیریت تأمین کننده [۵،۷]	
20000-1 2ED DRAFT 8.2 مدیریت مشکل [۷]	
20000-1 2ED DRAFT 9.1 مدیریت پیکربندی [۷]	
20000-1 2ED DRAFT 9.2 مدیریت تغییر [۵،۷،۸]	

۲۳-۵ گزارش دهی خدمات

نام	گزارش دهی خدمات
زمینه	گزارش دهی خدمات گزارش های به موقع و دقیق خدمات را که نیازمندی های اطلاعاتی ارائه دهنده خدمات، مشتریان و طرف های علاقه مند را بر آورده می سازد، تولید می کند. گزارش دهی خدمات برای تبادل اطلاعات و تصمیم گیری مبتنی بر یافته های موجود در گزارش های خدمات استفاده می شود.
هدف	هدف از فرآیند گزارش دهی خدمات تولید گزارش های به موقع و دقیق خدمات برای پشتیبانی از ارتباط مؤثر و تصمیم سازی است.
دستاوردها	در نتیجه پیاده سازی موفقیت آمیز این فرآیند: ۱- [نیازهای گزارش دهی خدمات شناسایی شده است]؛ ۲- محتوای گزارش خدمات با بیان نیازها و الزامات شناسایی شده گزارش دهی خدمات تعریف شده است؛ ۳- گزارش های خدمات مطابق الزامات گزارش دهی خدمات تولید شده است؛ ۴- گزارش های خدمات به طرف های علاقه مند اطلاع رسانی شده است.
قابلیت ردیابی و الزامات	20000-1 1ED IS 06.1 مدیریت سطح خدمات [۲،۳] 20000-1 1ED IS 06.2 گزارش دهی خدمات [۲،۳،۴] 20000-1 2ED DRAFT 6.2 گزارش دهی خدمات [۲،۳،۴] 20000-1 2ED DRAFT 6.3 مدیریت تداوم و دسترس پذیری خدمات [۳]

۲۴-۵ الزامات خدمات

نام	الزامات خدمات
زمینه	قصد این فرآیند، جمع آوری الزامات خدمات است. خدمات ممکن است از ارائه دهنده خدمات (ساخت کاتالوگ)، از درخواست های یک مشتری یا بیشتر نشأت گرفته باشد (ساخت سفارش). الزامات ممکن است مربوط به یک خدمات جدید یا تغییر در یک خدمات موجود باشد.
هدف	هدف فرآیند الزامات خدمات، ایجاد و توافق برای الزامات خدمات است.

دستاوردها	<p>در نتیجه پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز این فرآیند:</p> <p>۱- مشخصه‌های مورد نیاز و زمینه استفاده از خدمات جدید یا تغییر یافته شناسایی شده است [و ثبت شده است]؛</p> <p>۲- [محدودیت‌های راه‌حل خدمات تعریف شده است]؛</p> <p>۳- [الزامات خدمات جدید یا تغییر یافته شناسایی شده است]؛</p> <p>۴- [الزامات صحت‌گذاری خدمات جدید یا تغییر یافته تعریف شده است]؛</p> <p>۵- [برای الزامات خدمات جدید یا تغییر یافته که باید پیاده‌سازی شود، مذاکره و توافق شده است].</p>
قابلیت ردیابی و الزامات	<p>20000-1 1ED IS 05 طرح‌ریزی و پیاده‌سازی خدمات جدید یا تغییر یافته [۱]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 5.1 عمومی [۳]</p> <p>20000-1 2ED DRAFT 9.2 مدیریت تغییر [۱]</p>

۵-۲۵ انتقال خدمات

نام	انتقال خدمات
زمینه	<p>این فرآیند، منابع و افراد را برای استقرار موفقیت‌آمیز خدماتی جدید یا تغییر یافته برای تولید با محدودیت‌های تخمینی زمانی، هزینه‌ای و کیفی آماده و هماهنگ می‌کند. این فرآیند تضمین می‌کند که اجزای خدمات به‌طور اثربخشی در خدماتی جدید یا تغییر یافته یکپارچه شده‌اند و این‌که ارائه‌دهنده خدمات و مشتریان برای عملیاتی کردن راه‌حل به منظور ارائه دستاوردهای مطلوب آماده هستند. این کار شامل آزمون، فعالیت‌های درستی‌سنجی و اعتبارسنجی است که ارائه‌دهنده خدمات را قادر به پذیرش خدمات جدید یا تغییر یافته، مطابق با معیار پذیرش تعریف شده، می‌سازد.</p>
هدف	<p>هدف از فرآیند انتقال خدمات شامل ساخت، آزمون و پذیرش خدمات جدید یا تغییر یافته و به دنبال آن عملیاتی کردن خدمات جدید یا تغییر یافته است.</p>
دستاوردها	<p>در نتیجه پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز این فرآیند:</p> <p>۱- [الزامات انتقال خدمات شناسایی و توافق شده است]؛</p> <p>۲- [مهارت‌ها و تجربیات جدید یا تغییر یافته، شناسایی شده، مورد توافق قرار گرفته، به‌دست آمده و اختصاص یافته است]؛</p> <p>۳- [فعالیت‌های انتقال که باید توسط ارائه‌دهنده خدمات یا مشتری انجام شود، شناسایی، توافق و اجرا شده است]؛</p> <p>۴- [روش‌ها، رویه‌ها و اندازه‌های جدید یا تغییر یافته، برای خدمات جدید یا تغییر یافته شناسایی شده است]؛</p> <p>۵- [مراجع و مسئولیت جدید یا تغییر یافته برای خدمات جدید و تغییر یافته، شناسایی شده است]؛</p> <p>۶- [قراردادها و توافقات رسمی جدید یا تغییر یافته با گروه‌های داخلی و تأمین‌کننده‌ها برای همسویی با تغییرات در الزامات، شناسایی و پیاده‌سازی شده است]؛</p> <p>۷- [طرح‌های جدید یا تغییر یافته برای دسترس‌پذیری، تداوم خدمات، ظرفیت و امنیت اطلاعات شناسایی و پیاده‌سازی شده است]؛</p> <p>۸- [منابع برای ارائه خدمات جدید یا تغییر یافته شناسایی و ارائه شده است]؛</p> <p>۹- خدمات جدید یا تغییر یافته، مطابق ویژگی خدمات، استقرار یافته و آزموده شده است؛</p> <p>۱۰- خدمات جدید یا تغییر یافته مطابق با معیار پذیرش خدمات، پذیرفته شده است.</p> <p>۱۱- اطلاعات مربوط به دستاوردهای انتقال خدمات جدید یا تغییر یافته به طرف‌های علاقه‌مند اطلاع‌رسانی</p>

شده است.	
20000-1 1ED IS 05 طرح ریزی و پیاده سازی خدمات جدید یا تغییر یافته [۱۰،۱۱] 20000-1 2ED DRAFT 5.4 انتقال خدمات جدید یا تغییر یافته [۹،۱۰،۱۱]	قابلیت ردیابی و الزامات

۵-۲۶ ایجاد و نگهداری SMS

نام	ایجاد و نگهداری SMS
زمینه	دامنه این فرآیند شامل ایجاد تمام سیاست‌ها، رویه‌ها و طرح‌های مورد نیاز فرآیندهای سازمانی و عملیاتی SMS است. نقش‌ها و مسئولیت‌های مرتبط با نظارت بر فرآیندهای مدیریت خدمات نیز شناسایی شده است.
هدف	هدف از فرآیند ایجاد و نگهداری SMS، ارائه فرآیندهای مدیریتی خدماتی است که پیاده‌سازی و مدیریت مؤثر همه خدمات فناوری اطلاعات را میسر می‌سازد.
دستاوردها	در نتیجه پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز این فرآیند: ۱- فرآیندهای SMS برای پشتیبانی از اهداف مدیریت خدمات ایجاد شده است؛ ۲- نقش‌ها و مسئولیت‌های مورد نیاز برای پشتیبانی از فرآیندهای SMS شناسایی شده است؛ ۳- اثربخشی و کارایی فرآیندهای SMS در مسیر اهداف SMS، به شکل مستمر بهبود یافته است؛
قابلیت ردیابی و الزامات	20000-1 1ED IS 03.1 مسئولیت مدیریت [۳] 20000-1 1ED IS 03.2 الزامات مستندسازی [۱،۳] 20000-1 1ED IS 03.3 صلاحیت، آگاهی و آموزش [۲] 20000-1 1ED IS 04.1 طرح مدیریت خدمات (طرح) [۲] 20000-1 1ED IS 04.4.1 بهبود مستمر (عمل): خط‌مشی [۱] 20000-1 1ED IS 06.4 بودجه‌ریزی و حسابداری خدمات فناوری اطلاعات [۱] 20000-1 1ED IS 06.5 مدیریت ظرفیت [۱] 20000-1 1ED IS 06.6 مدیریت امنیت اطلاعات [۱] 20000-1 1ED IS 07.2 مدیریت روابط کسب‌وکار [۱،۲] 20000-1 1ED IS 07.3 مدیریت تأمین‌کننده [۲،۱] 20000-1 1ED IS 08.2 مدیریت رخدادهای [۱] 20000-1 1ED IS 08.3 مدیریت مشکل [۱] 20000-1 1ED IS 09.1 مدیریت پیکربندی [۱] 20000-1 1ED IS 09.2 مدیریت تغییر [۱] 20000-1 1ED IS 10.1 مدیریت انتشار [۱]

20000-1 2ED DRAFT 4.1.3 مسئولیت، اختیارات و ارتباطات [۱]	
20000-1 2ED DRAFT 4.3.2 واپایش مستندات [۲]	
20000-1 2ED DRAFT 4.3.3 واپایش سوابق [۱]	
20000-1 2ED DRAFT 4.4.2.1 عمومی [۲]	
20000-1 2ED DRAFT 4.5.5.1 عمومی [۱]	
20000-1 2ED DRAFT 4.5.5.2 ممیزی داخلی [۱]	
20000-1 2ED DRAFT 4.5.6.1 عمومی [۱]	
20000-1 2ED DRAFT 4.5.6.2 مدیریت بهبود [۳]	
20000-1 2ED DRAFT 5.1 عمومی [۱]	
20000-1 2ED DRAFT 6.3 مدیریت تداوم و دسترس پذیری خدمات [۱]	
20000-1 2ED DRAFT 6.4 بودجه ریزی و حسابداری خدمات [۱]	
20000-1 2ED DRAFT 6.5 مدیریت ظرفیت [۱]	
20000-1 2ED DRAFT 6.6.1 خط مشی امنیت اطلاعات [۱]	
20000-1 2ED DRAFT 7.1 مدیریت روابط و کسب و کار [۱]	
20000-1 2ED DRAFT 7.2 مدیریت تأمین کننده [۱،۲]	
20000-1 2ED DRAFT 8 مدیریت رخدادهای و تحقق درخواست [۱]	
20000-1 2ED DRAFT 8.2 مدیریت مشکل [۱]	
20000-1 2ED DRAFT 9.1 مدیریت پیکربندی [۱]	
20000-1 2ED DRAFT 9.2 مدیریت تغییر [۱]	
20000-1 2ED DRAFT 9.3 مدیریت انتشار و استقرار [۱]	

۵-۲۷ مدیریت تأمین کننده

نام	مدیریت تأمین کننده
زمینه	مفهوم و موقعیت تأمین کنندگان، به عنوان مشارکت کنندگان در تأمین خدمات، از طریق یکپارچگی عمودی یا افقی در خدمات است. این فرآیند تضمین می کند که ارائه دهنده خدمات، تعهداتی را با تأمین کنندگان خود که یکپارچگی و همسویی خدمات و توافق نامه سطح خدمات بین ارائه دهندگان خدمات و مشتریان را پشتیبانی می کند، ایجاد می کند. این کار تصدیق می کند که تأمین کنندگان قادر به نمایش این موضوع هستند که می توانند قرارداد تأمین کنندگان فرعی خود را برای تحقق تعهدات و الزامات قراردادی خود مدیریت کنند. یادآوری - این فرآیند با تأمین انبار یا تأمین متناوبی که یک خدمات یا بیشتر را در برگیرد کاری ندارد.
هدف	هدف از فرآیند مدیریت تأمین کننده، اطمینان از این است که خدمات تأمین کنندگان در ارائه خدمات برای تحقق الزامات توافق شده یکپارچه شده است.
دستاوردها	در نتیجه پیاده سازی موفقیت آمیز این فرآیند: ۱- روابط بین ارائه دهنده خدمات و تأمین کنندگان مدیریت شده است؛ ۲- با هر تأمین کننده درباره خدماتی که باید ارائه شود مذاکره شده است؛ ۳- نقش ها و روابط بین تأمین کنندگان تعیین شده است؛ ۴- ظرفیت قرارداد تأمین کنندگان فرعی برای برآورد شدن تعهدات، تأیید شده است؛ ۵- تعهدات تأمین کننده برای تحقق الزامات خدمات پایش شده است؛ ۶- عملکرد تأمین کننده در مقابل معیارهای توافق شده، پایش شده است.

<p style="text-align: center;">20000-1 1ED IS 07.3 مدیریت تأمین کننده [۱،۲،۳،۴،۵،۶]</p> <p style="text-align: center;">20000-1 2ED DRAFT 5.2 طرح ریزی طراحی، توسعه و انتقال خدمات جدید یا تغییر یافته [۴]</p> <p style="text-align: center;">20000-1 2ED DRAFT 7.2 مدیریت تأمین کننده [۱،۲،۳،۴،۵،۶]</p>	قابلیت ردیابی و الزامات
---	--

پیوست الف

(اطلاعاتی)

بیانیه انطباق با استاندارد ملی ایران شماره ۲-۱۶۲۸۸

الف-۱ عمومی

مدل مرجع فرآیند در این استاندارد مناسب برای استفاده در انجام فرآیند ارزیابی مطابق با استاندارد بر اساس استاندارد ملی ایران شماره ۲-۱۶۲۸۸ است.

بند ۶-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۲-۱۶۲۸۸، الزاماتی برای مدل مرجع فرآیند مناسب برای ارزیابی در برابر استاندارد استاندارد ملی ایران شماره ۲-۱۶۲۸۸ قرار می‌دهد. بندهای زیر الزامات مورد نیاز برای مدل مرجع فرآیند را بیان و چگونگی تحقق این الزامات را با این قسمت از ISO/IEC 20000 شرح می‌دهد. در هرکدام از بندهای زیر، متن داخل کادر الزامات را از متن استاندارد ملی ایران شماره ۲-۱۶۲۸۸ نقل قول کرده و متن زیر آن، روشی را که هرکدام از این الزامات در این قسمت از ISO/IEC 20000 محقق شده است، شرح می‌دهد.

الف-۲ الزامات مدل‌های مرجع فرآیند

استاندارد ملی ایران شماره ۲-۱۶۲۸۸، سال ۱۳۹۲، مهندسی نرم افزار - ارزیابی فرآیند - قسمت

۲: انجام یک ارزیابی

۱-۳-۲-۶ یک مدل مرجع فرآیند باید شامل موارد زیر باشد:

الف) اظهارنامه‌ی دامنه مدل مرجع فرآیند.

ب) توصیف تحقق الزامات بند ۶-۲-۴ این استاندارد ملی از فرآیندهای موجود در دامنه مدل مرجع فرآیند.

ج) توصیف رابطه‌ی بین مدل مرجع فرآیند و زمینه‌ی استفاده‌ی مورد نظر آن.

د) توصیف رابطه‌ی بین فرآیندهای تعریف شده در مدل مرجع فرآیند.

- اظهارنامه‌ی دامنه، مدیریت خدمات فناوری اطلاعات است.
- توصیف فرآیندها در بند ۵ این استاندارد ملی ارائه شده است.
- در نظر است این مدل مرجع فرآیند، همان‌طوری که در مقدمه توضیح داده شد، استفاده شود.
- توصیف ارتباط بین فرآیندهای تعریف شده در این مدل مرجع فرآیند در شکل ۲ آمده است.

استاندارد ملی ایران شماره ۲-۱۶۲۸۸، سال ۱۳۹۲، مهندسی نرم افزار - ارزیابی فرآیند - قسمت ۲: انجام یک ارزیابی

۲-۳-۲-۶ مدل مرجع فرآیند باید جامعه مورد نظر مدل و اقدامات صورت گرفته برای رسیدن به اجماع درون آن جامعه مورد نظر را مستند کند.
الف) جامعه مورد نظر باید مشخص یا تعیین شده باشد.
ب) میزان دستیابی به اجماع باید مستند شود.
ج) در صورتی که اقداماتی برای رسیدن به اجماع اتخاذ نشده است، بیانیه‌ای به این منظور باید مستند شود.

- جوامع مورد نظر و حالت استفاده ی آن‌ها در مقدمه این استاندارد ملی توصیف شده است.
- این قسمت از این استاندارد ملی گزارشی فنی است که الزامات اجماع ISO/IEC JTC 1 را برآورده می‌کند.
- هیچ اقدامی لازم نیست، زیرا اجماع حاصل شده است.

استاندارد ملی ایران شماره ۲-۱۶۲۸۸، سال ۱۳۹۲، مهندسی نرم افزار - ارزیابی فرآیند - قسمت ۲: انجام یک ارزیابی

۲-۳-۲-۶ فرآیندهای تعریف شده در یک مدل مرجع فرآیند، باید توصیف فرآیند و شناسایی یکتایی داشته‌باشد.

- توصیف فرآیندها یکتا است. شناسایی توسط نام‌های یکتا و با شناسه هر فرآیند این استاندارد ملی ارائه شده است.

الف-۳ شرح فرآیند

استاندارد ملی ایران شماره ۲-۱۶۲۸۸، سال ۱۳۹۲، مهندسی نرم افزار - ارزیابی فرآیند - قسمت ۲: انجام یک ارزیابی

عناصر اصلی مدل مرجع فرآیند، توصیف فرآیندها در محدوده مدل است. توصیف‌های فرآیند در مدل مرجع فرآیند، بیانیه‌ی هدف فرآیند را که توصیفی سطح بالا از اهداف کلی انجام فرآیند است به همراه مجموعه‌ای از دستاوردها که نشانگر تحقق موفقیت‌آمیز هدف فرآیند است، تلفیق می‌کند. این توصیف‌های فرآیند باید الزامات زیر را محقق کند:

الف) یک فرآیند باید برحسب اهداف و دستاوردهای آن توصیف شود؛

ب) در هر توصیف فرآیندی، باید مجموعه دستاوردهای فرآیند برای دستیابی به اهداف فرآیند لازم و کافی باشد؛

پ) توصیف فرآیند باید طوری باشد که هیچ جنبه‌ای از چارچوب اندازه‌گیری، آن‌گونه که در بند ۵ این استاندارد ملی توصیف شده است فراتر از سطح ۱، مشمول یا دال بر آن نباشد.

یک بیانیه دستاورد یکی از موارد زیر را توصیف می‌کند:

- تولید یک فرآورده؛

- یک تغییر حالت اثرگذار؛

- برآورده کردن محدودیت‌های مشخص‌شده، به عنوان مثال، الزامات، اهداف و غیره.

این الزامات توسط توصیف‌های فرآیند در بند ۵ این استاندارد ملی برآورده شده است.

کتابنامه

- [۱] استاندارد ملی ایران به شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷، سیستم‌های مدیریت کیفیت- واژگان
- [۲] استاندارد ملی ایران به شماره ۹۰۰۱: سال ۱۳۸۸، سیستم‌های مدیریت کیفیت- الزامات
- [۳] استاندارد ملی ایران به شماره ۱۰۰۰۷: سال ۱۳۸۷، سیستم‌های مدیریت کیفیت- رهنمایی هایی برای مدیریت پیکربندی
- [۴] استاندارد ملی ایران به شماره ۱۲۲۰۷: سال ۱۳۹۰، مهندسی سامانه ها و نرم افزار- فرآیندهای چرخه حیات نرم افزار
- [۵] استاندارد ملی ایران به شماره ۱۶۳۰۴: سال ۱۳۹۱، مهندسی سامانه ها و نرم افزار-فرآیندهای چرخه حیات سامانه
- [۶] استاندارد ملی ایران به شماره ۱۶۲۸۸-۲: سال ۱۳۹۱، مهندسی نرم افزار -ارزیابی فرآیند-قسمت ۲- انجام یک ارزیابی
- [۷] استاندارد ملی ایران به شماره ۱۶۲۸۸-۳: سال ۱۳۹۱، فناوری اطلاعات -ارزیابی فرآیند قسمت ۳- راهنمایی بر انجام یک ارزیابی
- [۸] استاندارد ملی ایران به شماره ۱۶۲۸۸-۴: سال ۱۳۹۱، فناوری اطلاعات -ارزیابی فرآیند قسمت ۴- راهنمای استفاده برای بهبود فرآیند و تعیین قابلیت فرآیند
- [۹] استاندارد ملی ایران به شماره ۱۶۲۸۸-۵: سال ۱۳۹۱، فناوری اطلاعات- ارزیابی فرآیند- قسمت ۵: نمونه‌ی مدل ارزیابی فرآیند چرخه حیات
- [10] ISO/IEC TR 15504-6:2008, Information technology — Process assessment — Part 6: An exemplar system life cycle process assessment model
- [11] ISO/IEC TR 15504-8:2008, Information technology — Software process assessment — Part 8: An exemplar process assessment model for IT service management¹
- [12] ISO/IEC TR 24774:2010, Systems and software engineering — Life cycle management — Guidelines for process description

1- Under preparation