

Nederlandse norm

NEN-ISO/IEC 20000-3

(nl)

Informatietechnologie - Servicemanagement -
Deel 3: Richtlijn voor het definiëren van het
toepassingsgebied en de toepasbaarheid van
ISO/IEC 20000-1 (ISO/IEC 20000-3:2012, IDT)

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

ICS 03.080.99; 35.020

augustus 2012

Nederlands voorwoord

Dit document bevat de vertaling in het Nederlands van de internationale norm ISO/IEC 20000-3:2012. De internationale norm ISO/IEC 20000-3:2012 heeft de status van Nederlandse norm.

Voor de in deze norm vermelde normatieve verwijzing bestaat in Nederland het volgende equivalent:

<u>vermelde norm</u>	<u>Nederlandse norm</u>	<u>titel</u>
ISO/IEC 20000-1:2011	NEN-ISO/IEC 20000-1:2011	Informatietechnologie - Servicemanagement - Deel 1: Servicemanagementsysteemisen

Normcommissie 381 040 "IT Service Management and IT Governance"



THIS PUBLICATION IS COPYRIGHT PROTECTED

DEZE PUBLICATIE IS AUTEURSRECHTELIJK BESCHERMD

Apart from exceptions provided by the law, nothing from this publication may be duplicated and/or published by means of photocopy, microfilm, storage in computer files or otherwise, which also applies to full or partial processing, without the written consent of the Netherlands Standardization Institute.

The Netherlands Standardization Institute shall, with the exclusion of any other beneficiary, collect payments owed by third parties for duplication and/or act in and out of law, where this authority is not transferred or falls by right to the Reproduction Rights Foundation.

Auteursrecht voorbehouden. Behoudens uitzondering door de wet gesteld mag zonder schriftelijke toestemming van het Nederlands Normalisatie-instituut niets uit deze uitgave worden veeveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van fotokopie, microfilm, opslag in computerbestanden of anderszins, hetgeen ook van toepassing is op gehele of gedeeltelijke bewerking.

Het Nederlands Normalisatie-instituut is met uitsluiting van ieder ander gerechtigd de door derden verschuldigde vergoedingen voor veeveelvoudiging te innen en/of daartoe in en buiten rechte op te treden, voor zover deze bevoegdheid niet is overgedragen c.q. rechtens toekomt aan de Stichting Reprorecht.

Although the utmost care has been taken with this publication, errors and omissions cannot be entirely excluded. The Netherlands Standardization Institute and/or the members of the committees therefore accept no liability, not even for direct or indirect damage, occurring due to or in relation with the application of publications issued by the Netherlands Standardization Institute.

Hoewel bij deze uitgave de uiterste zorg is nagestreefd, kunnen fouten en onvolledigheden niet geheel worden uitgesloten. Het Nederlands Normalisatie-instituut en/of de leden van de commissies aanvaarden derhalve geen enkele aansprakelijkheid, ook niet voor directe of indirecte schade, ontstaan door of verband houdend met toepassing van door het Nederlands Normalisatie-instituut gepubliceerde uitgaven.

Inhoud

Voorwoord	2
Inleiding	3
1 Toepassingsgebied	4
2 Normatieve verwijzingen	4
3 Termen en definities	4
4 Voldoen aan de in ISO/IEC 20000-1 genoemde eisen	4
5 Toepasbaarheid van ISO/IEC 20000-1	5
5.1 Wie kan ISO/IEC 20000-1 gebruiken?.....	5
5.2 Besturing van processen die door andere partijen worden uitgevoerd.....	6
5.3 De omvang van technologie die wordt gebruikt voor het leveren van diensten.....	7
6 Algemene beginselen voor het toepassingsgebied van een servicemanagementsysteem	8
6.1 Inleiding.....	8
6.2 Het toepassingsgebied van het servicemanagementsysteem.....	8
6.3 Overeenkomsten tussen klanten en de dienstverlener.....	9
6.4 Parameters voor het definiëren van het toepassingsgebied.....	9
6.5 Geldigheid van de definitie van het toepassingsgebied.....	10
6.6 Het toepassingsgebied wijzigen.....	11
6.7 Leveringsketens en toepassingsgebied servicemanagementsysteem.....	11
6.8 Het integreren van of afstemmen op andere managementsystemen.....	12
Bijlage A (informatief) Belangrijkste punten met betrekking tot het toepassingsgebied van het servicemanagementsysteem, toepasbaarheid en conformiteit met ISO/IEC 20000-1	13
Bijlage B (informatief) Op scenario's gebaseerde definities van een toepassingsgebied	16
Bijlage C (informatief) Soorten conformiteitsbeoordelingen	32
Bibliografie	33

Voorwoord

ISO (International Organization for Standardization) en IEC (International Electrotechnical Commission) vormen tezamen een stelsel dat is gespecialiseerd in wereldwijde normalisatie. Nationale organisaties die lid zijn van ISO of IEC participeren in het ontwikkelen van internationale normen via technische commissies die door de desbetreffende organisatie zijn ingesteld ten behoeve van de normalisatie in specifieke technische werkvelden. Technische commissies van ISO en IEC werken samen bij onderwerpen waarin zij een gemeenschappelijk belang hebben. Andere internationale organisaties, zowel overheidsinstanties als ngo's, nemen, in samenwerking met ISO en IEC, ook deel aan deze werkzaamheden. Op het gebied van informatietechnologie hebben ISO en IEC een gezamenlijke technische commissie opgericht, ISO/IEC JTC 1.

Internationale normen worden opgesteld in overeenstemming met de voorschriften die zijn opgenomen in de ISO/IEC Directives, deel 2.

De belangrijkste taak van de gezamenlijke technische commissie (JTC) is het opstellen van internationale normen. Ontwerpversies van internationale normen die zijn aangenomen door de gezamenlijke technische commissie, worden ter stemming voorgelegd aan nationale instituten. Publicatie als internationale norm vereist goedkeuring van ten minste 75 % van de door de nationale instituten uitgebrachte stemmen.

Er wordt op gewezen dat sommige delen van dit document mogelijk beschermd zijn door patentrechten. ISO en IEC zijn niet verantwoordelijk voor identificatie van dergelijke patentrechten.

ISO/IEC 20000-3 is opgesteld door ISO/IEC JTC 1, *Information technology, SC 7, Software and systems engineering*.

Deze eerste uitgave van ISO/IEC 20000-3 herroept en vervangt de eerste uitgave van ISO/IEC TR 20000-3:2009, die technisch is herzien en is afgestemd op ISO/IEC 20000-1:2011.

ISO/IEC 20000 bestaat uit de volgende delen, onder de algemene titel *Information technology – Service management*:

- *Part 1: Service management system requirements*
- *Part 2: Guidance on the application of service management systems*
- *Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1*
- *Part 4: Process reference model* [Technical Report]
- *Part 5: Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1* [Technical Report]¹⁾
- *Part 7: Guidance on the application of ISO/IEC 20000-1 to the cloud*²⁾
- *Part 10: Concepts and terminology* [Technical Report]²⁾
- *Part 11: Guidance on the relationship between ISO/IEC 20000-1:2012 and related frameworks: ITIL*^{® 3)} [Technical Report]²⁾

1) Wordt momenteel beoordeeld als tweede uitgave van een Technical Report.

2) Wordt momenteel ontwikkeld.

3) ITIL® is een gedeponeerd handelsmerk van Cabinet Office.

Inleiding

ISO/IEC 20000-1 specificeert de eisen die worden gesteld aan een servicemanagementsysteem. Het uitvoeren van de processen in een bepaald systeem of een bepaalde serviceomgeving zal leiden tot specifieke eisen aan vaardigheden, hulpmiddelen en informatie, zelfs als de eigenschappen van de processen ongewijzigd blijven. ISO/IEC 20000-1 bevat geen eisen met betrekking tot de organisatiestructuur, omvang of het type van een organisatie. De eisen in ISO/IEC 20000-1 veranderen niet voor andere organisatiestructuren, technologieën of diensten.

Servicemanagementprocessen kunnen veel organisatie-, juridische en nationale grenzen overschrijden en verschillende tijdzones beslaan. Dienstverleners kunnen zich voor de levering van diensten op een complexe leveringsketen verlaten. Dienstverleners kunnen ook een assortiment diensten leveren aan meer verschillende soorten klanten, zowel intern als extern. Bij een complexe leveringsketen kan het overeenstemmen en toepassen van een toepassingsgebied een complexe fase zijn in het gebruik door de dienstverlener van ISO/IEC 20000-1.

Dit deel van ISO/IEC 20000 bestaat uit voorbeelden, richtlijnen en aanbevelingen. Het behoort niet te worden aangehaald als specificatie van eisen. Men zou er vooral op moeten letten dat verklaringen van conformiteit niet misleidend zijn.

Copyright
Preview

Informatietechnologie – Servicemanagement – Deel 3: Richtlijn voor het definiëren van het toepassingsgebied en de toepasbaarheid van ISO/IEC 20000-1

1 Toepassingsgebied

Dit deel van ISO/IEC 20000 bevat richtlijnen voor het definiëren van het toepassingsgebied, de toepasbaarheid en het aantonen van conformiteit met de in ISO/IEC 20000-1 genoemde eisen.

De richtlijnen in dit deel van ISO/IEC 20000 helpen de dienstverlener bij het plannen van verbeteringen aan de dienstverlening en/of het zich voorbereiden op een conformiteitsbeoordeling op basis van de eisen van ISO/IEC 20000-1.

Dit deel van ISO/IEC 20000 biedt ondersteuning bij het vaststellen of ISO/IEC 20000-1 van toepassing is op de omstandigheden van een dienstverlener. Het laat zien hoe het toepassingsgebied van een servicemanagementsysteem kan worden gedefinieerd, ongeacht of de dienstverlener ervaring heeft met het definiëren van het toepassingsgebied van andere managementsystemen.

Er zijn richtlijnen opgenomen over soorten conformiteitsbeoordelingen en beoordelingsnormen.

Voor de scenario's en voorbeelden wordt gebruikgemaakt van een reeks praktische omstandigheden die veelvuldig worden aangetroffen bij dienstverleners.

Dit deel van ISO/IEC 20000 is nuttig voor consultants en assessoren. Het is een aanvulling op de richtlijnen voor het toepassen van ISO/IEC 20000-1, die worden gegeven in ISO/IEC 20000-2.

2 Normatieve verwijzingen

De volgende documenten, of delen ervan, waarnaar in dit document normatief wordt verwezen, zijn onmisbaar voor de toepassing ervan. Bij gedateerde verwijzingen is alleen de genoemde uitgave van toepassing. Bij ongedateerde verwijzingen is de laatste uitgave van het document (met inbegrip van wijzigings- en correctiebladen) waarnaar wordt verwezen van toepassing.

ISO/IEC 20000-1:2011, *Informatietechnologie – Servicemanagement – Deel 1: Servicemanagementsysteemeisen*

3 Termen en definities

Voor de toepassing van dit document gelden de termen en definities van ISO/IEC 20000-1.

4 Voldoen aan de in ISO/IEC 20000-1 genoemde eisen

De dienstverlener zou er rekening mee moeten houden dat het aantonen van conformiteit alleen mogelijk is door te voldoen aan alle eisen van ISO/IEC 20000-1. Om dit te doen zou de dienstverlener moeten aantonen dat:

- a) alle processen in ISO/IEC 20000-1 gedocumenteerd worden;
- b) alle processen de gewenste uitkomsten voortbrengen;
- c) de uitkomsten van servicemanagement passend zijn voor het ondersteunen van de bedrijfsmatige behoeften en de eisen van klanten;

- d) het servicemanagementsysteem beheerd wordt om te voldoen aan de eisen die aan de dienstverlening zijn gesteld;
- e) de methodologie die bekend staat als 'Plan-Do-Check-Act' (PDCA) wordt toegepast voor het voortdurend verbeteren van het servicemanagementsysteem en de diensten;
- f) de dienstverlener de besturing heeft over door andere partijen uitgevoerde processen.

5 Toepasbaarheid van ISO/IEC 20000-1

5.1 Wie kan ISO/IEC 20000-1 gebruiken?

De toepassing van de norm wordt beschreven in 1.2 van ISO/IEC 20000-1:2011.

Een brede groep dienstverleners kan gebruikmaken van een op ISO/IEC 20000-1 gebaseerd servicemanagementsysteem. ISO/IEC 20000-1 kan van toepassing zijn op interne en externe, grote en kleine, commerciële en niet-commerciële dienstverleners. De toepasbaarheid van ISO/IEC 20000-1 is niet afhankelijk van hoe de dienst wordt gefinancierd.

Geen enkele eis van hoofdstuk 4 tot en met 9 van ISO/IEC 20000-1:2011 kan worden uitgesloten van een beoordeling indien een dienstverlener verklaart te voldoen aan ISO/IEC 20000-1:2011.

De dienstverlener zou de algehele beheersing over het servicemanagementsysteem moeten hebben door te voldoen aan alle eisen van hoofdstuk 4 van ISO/IEC 20000-1. De dienstverlener kan gebruikmaken van andere partijen om zich deels te laten ondersteunen bij het voldoen aan de eisen van hoofdstuk 4. Een voorbeeld hiervan is het gebruikmaken van een adviesorganisatie ter ondersteuning van de ontwikkeling van het servicemanagementplan of voor het uitvoeren van interne audits.

De dienstverlener kan rechtstreeks aan alle eisen van hoofdstuk 5 t/m 9 van ISO/IEC 20000-1:2011 voldoen of hier andere partijen bij betrekken. Andere partijen kunnen zijn:

- a) leveranciers;
- b) interne groepen;
- c) klanten (als die als leverancier optreden).

Volgens definitie 3.35 van ISO/IEC 20000-1:2011 is een leverancier een organisatie of onderdeel van een organisatie buiten de organisatie van de dienstverlener. Een leverancier kan een contract met de dienstverlener aangaan voor het bijdragen aan het ontwerp, de transitie, levering, het onderhoud, de verbetering en het beheer van diensten of processen. In ISO/IEC 20000 omvat leveranciers hoofdleveranciers, maar geen onderaannemers. Hoofdleveranciers zouden onderaannemers krachtens een formele regeling namens de dienstverlener moeten aansturen.

Een interne groep maakt deel uit van dezelfde organisatie als de dienstverlener, maar staat niet onder de directe leiding van de dienstverlener. Een interne groep zou een gedocumenteerde overeenkomst met de dienstverlener moeten hebben, waarin de bijdrage van de interne groep aan de door de dienstverlener geleverde diensten wordt omschreven.

Een klant maakt, op het moment dat deze als leverancier optreedt, deel uit van een organisatie die een dienst ontvangt, maar die ook bijdraagt aan de uitvoering van het servicemanagementsysteem van de dienstverlener. Een klant kan bijvoorbeeld een servicedesk beheren en een deel van het proces van het beheer van incidenten en verzoeken om dienstverlening uitvoeren. De door de klant geleverde bijdrage zou onder de voorwaarden van een gedocumenteerde overeenkomst tussen de dienstverlener en de klant (wanneer die als leverancier optreedt) moeten vallen.

Telkens als er andere partijen bij betrokken zijn, zou de dienstverlener de besturing moeten hebben over alle processen binnen het toepassingsgebied van het servicemanagementsysteem. Dit wordt beschreven in 5.2

van dit deel van ISO/IEC 20000, voor processen die door andere partijen worden uitgevoerd. Als andere partijen slechts een gering deel van de processen uitvoeren, kan de dienstverlener normaliter aan de in ISO/IEC 20000-1 genoemde eisen voldoen. Als de dienstverlener voor de uitvoering van het merendeel van de processen op andere partijen vertrouwt, kan het voor de dienstverlener moeilijk zijn om aan alle eisen van ISO/IEC 20000-1 te voldoen.

Een dienstverlener die op basis van dienstverlening aan externe klanten niet aan alle eisen van ISO/IEC 20000-1:2011 voldoet, kan trachten op basis van dienstverlening aan de eigen organisatie aan die eisen te voldoen.

Het is mogelijk dat ISO/IEC 20000-1 niet passend is voor een dienstverlener en dat een andere norm beter geschikt is, bijvoorbeeld ISO 9001 of een norm die slechts bepaalde aspecten van servicemanagement beslaat.

5.2 Besturing van processen die door andere partijen worden uitgevoerd

5.2.1 Door andere partijen uitgevoerde processen

De dienstverlener zou processen of delen van processen moeten identificeren die worden uitgevoerd door andere partijen. De dienstverlener zou dan moeten bewerkstelligen dat ook de besturing door de dienstverlener van de door andere partijen binnen het toepassingsgebied van het servicemanagementsysteem uitgevoerde processen in contracten of gedocumenteerde overeenkomsten wordt opgenomen. De dienstverlener is bijvoorbeeld in staat te verifiëren of de andere partij zich aan overeengekomen processen houdt.

5.2.2 Aansprakelijkheid en naleving

De dienstverlener zou moeten aantonen zowel aansprakelijk als verantwoordelijk te zijn voor het voor alle processen voldoen aan de eisen van ISO/IEC 20000-1:2011, 4.2. Dit zou ook de processen moeten omvatten die door andere partijen worden uitgevoerd. De dienstverlener zou de bevoegdheid moeten hebben af te dwingen dat de overeengekomen processen die door andere partijen worden uitgevoerd worden nageleefd.

De dienstverlener zou ook moeten kunnen aantonen dat de directie zich gecommitteerd heeft aan het servicemanagementsysteem.

VOORBEELD 1 Als een andere partij verantwoordelijk is voor het verhelpen van een incident dat gevolgen heeft voor de dienst voor de klant, is de dienstverlener nog altijd aansprakelijk jegens de klant voor het verhelpen van het incident.

VOORBEELD 2 Eisen dat de andere partij een door de dienstverlener vastgesteld proces gebruikt en regelmatige audits door de dienstverlener van het gebruik van het proces eisen.

5.2.3 Definities van processen en raakvlakken

De dienstverlener zou de definitie van de door andere partijen uitgevoerde processen en raakvlakken met andere processen in het servicemanagementsysteem moeten beheersen. Bewijs hiervan omvat onder andere:

VOORBEELD 1 De dienstverlener kan aantonen andere partijen te kunnen verzoeken van specifieke processen gebruik te maken. Bijvoorbeeld, de dienstverlener en diens leveranciers voeren hetzelfde proces wijzigingsbeheer uit krachtens de voorwaarden van het contract tussen de dienstverlener en elke leverancier.

VOORBEELD 2 De dienstverlener beheerst de processen die door interne groepen onder de voorwaarden van een gedocumenteerde overeenkomst worden uitgevoerd.

VOORBEELD 3 De dienstverlener kan aantonen met andere partijen te hebben samengewerkt aan het documenteren en goedkeuren van de processen van rapportage over dienstverlening die andere partijen uitvoeren.

VOORBEELD 4 Het documenteren, overeenkomen en uitvoeren van de raakvlakken en afhankelijkheden tussen het door de leverancier uitgevoerde proces wijzigingsbeheer en het door de dienstverlener uitgevoerde proces configuratiebeheer.

5.2.4 Prestaties van processen

Volgens de eisen van 4.2 van ISO/IEC 20000-1:2011 zou de dienstverlener de criteria voor de prestaties van processen moeten beheersen. De dienstverlener zou ook het opvolgen van de door de dienstverlener aan processen gestelde eisen door andere partijen moeten handhaven.

VOORBEELD 1 Criteria vaststellen voor procesprestaties, zoals beschikbaarheidstargets of de doorlooptijd voor verzoeken om dienstverlening.

VOORBEELD 2 Een aantal incidentregistraties en metingen van de prestaties van het proces van het beheer van incidenten en verzoeken om dienstverlening voor een andere partij inzien om er zeker van te zijn dat de andere partij zich aan het overeengekomen proces houdt.

5.2.5 Procesverbeteringen

De dienstverlener zou de planning van procesverbeteringen en de prioriteit die wordt gegeven aan het realiseren van de verbeteringen moeten beheersen. Verbeterkansen kunnen worden geïdentificeerd door de dienstverlener of door andere partijen.

VOORBEELD 1 Het beoordelen van voorgestelde verbeteringen aan het beheer van incidenten dat door een interne groep wordt uitgevoerd en het beheersen hoe de verbeteringen worden uitgevoerd. Dit omvat het op andere wijzigingen aan het servicemanagementsysteem van de dienstverlener afstemmen van de door de interne groep te realiseren incidentbeheerverbeteringen.

VOORBEELD 2 De dienstverlener beoordeelt een aantal verbeteringen binnen het door een andere partij uitgevoerde proces van capaciteitsbeheer. De dienstverlener beheerst ook de prioriteit die wordt gegeven aan het toewijzen van middelen die nodig zijn om aan verwachte prestatieniveaus te voldoen. De dienstverlener is ook in staat aan te tonen dat de wijzigingen worden goedgekeurd en geïmplementeerd om het voldoen aan de eisen die aan de dienstverlening zijn gesteld te ondersteunen.

5.2.6 Beheer van andere partijen

Als een leverancier een proces of een deel van een proces uitvoert, zou de dienstverlener de leverancier via het proces leveranciersmanagement moeten beheeren.

Indien interne groepen of klanten (wanneer die als leverancier optreden) processen of delen van processen uitvoeren, zou de dienstverlener ze moeten beheeren via het servicelevelmanagementproces.

5.3 De omvang van technologie die wordt gebruikt voor het leveren van diensten

De dienstverlener zou zich ervan bewust moeten zijn dat voor ISO/IEC 20000-1:

- a) de technologie die wordt gebruikt voor het leveren van diensten of het automatiseren van processen in het servicemanagementsysteem niet van invloed is op de toepasbaarheid;
- b) de toegepaste technologie geen wijziging teweeg kan brengen van de eisen van ISO/IEC 20000-1;
- c) de gebruikte technologie van invloed kan zijn op de aan hulpmiddelen en gegevens gestelde eisen evenals op de vaardigheden die het personeel nodig heeft om de procesactiviteiten te ondersteunen.

Bestelformulier

Stuur naar:

NEN Standards Products & Services
t.a.v. afdeling Klantenservice
Antwoordnummer 10214
2600 WB Delft



NEN Standards Products & Services

Postbus 5059
2600 GB Delft

Vlinderweg 6
2623 AX Delft

T (015) 2 690 390
F (015) 2 690 271

www.nen.nl/normshop

Ja, ik bestel

__ ex. NEN-ISO/IEC 20000-3:2012 nl Informatietechnologie -
Servicemanagement - Deel 3: Richtlijn voor het definiëren van het
toepassingsgebied en de toepasbaarheid van ISO/IEC 20000-1

€ 144.38

**Wilt u deze norm in PDF-formaat? Deze bestelt u eenvoudig via
www.nen.nl/normshop**

Gratis e-mailnieuwsbrieven

Wilt u op de hoogte blijven van de laatste ontwikkelingen op het gebied van normen,
normalisatie en regelgeving? Neem dan een gratis abonnement op een van onze
e-mailnieuwsbrieven. www.nen.nl/nieuwsbrieven

Gegevens

Bedrijf / Instelling

T.a.v. O M O V

E-mail

Klantnummer NEN

Uw ordernummer BTW nummer

Postbus / Adres

Postcode Plaats

Telefoon Fax

Factuuradres (indien dit afwijkt van bovenstaand adres)

Postbus / Adres

Postcode Plaats

Datum Handtekening

Retourneren

Fax: 015 2 690 271

E-mail: klantenservice@nen.nl

Post: NEN Standards Products
& Services,

t.a.v. afdeling Klantenservice
Antwoordnummer 10214,
2600 WB Delft

(geen postzegel nodig).

Voorwaarden

- De prijzen zijn geldig tot 31 december 2018, tenzij anders aangegeven.
- Alle prijzen zijn excl. btw, verzend- en handelingskosten en onder voorbehoud bij o.m. ISO- en IEC-normen.
- Bestelt u via de normshop een pdf, dan betaalt u geen handeling en verzendkosten.
- Meer informatie: telefoon 015 2 690 391, dagelijks van 8.30 tot 17.00 uur.
- Wijzigingen en typfouten in teksten en prijsinformatie voorbehouden.
- U kunt onze algemene voorwaarden terugvinden op: www.nen.nl/leveringsvoorwaarden.