

INSO
16347-11
1st.Edition
2017
Identical with
ISO/IEC TR 20000-11:2015



استاندارد ملی ایران
۱۶۳۴۷-۱۱
چاپ اول
۱۳۹۵

فناوری اطلاعات - مدیریت خدمات -
قسمت ۱۱: راهنمای ارتباط بین استاندارد
ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲
و چارچوب‌های مدیریت خدمت: ITIL®

**Information technology — Service
— management
:Part 11**
**Guidance on the relationship between
ISO/IEC 20000-1:2011 and service
management frameworks: ITIL®**

ICS: 35.020; 03.080.99

سازمان ملی استاندارد ایران

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

صندوق پستی: ۱۴۱۵۵-۶۱۳۹ تهران - ایران

تلفن: ۸۸۸۷۹۴۶۱-۵

دورنگار: ۸۸۸۸۷۱۰۳ و ۸۸۸۸۷۰۸۰

کرج ، شهر صنعتی، میدان استاندارد

صندوق پستی: ۳۱۵۸۵-۱۶۳ کرج - ایران

تلفن: (۰۲۶) ۳۲۸۰۶۰۳۱ - ۸

دورنگار: (۰۲۶) ۳۲۸۰۸۱۱۴

رایانامه: standard@isiri.org.ir

وبگاه: <http://www.isiri.gov.ir>

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.gov.ir>

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، نهادها، 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 پیشنهادها 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 الکترونیک (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 استاندارد کالاهای صادراتی و درجه‌بندی آن را اجباری کند. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده کنندگان از خدمات سازمان‌ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرگانی، ممیزی و صدور گواهی سیستم‌های مدیریت کیفیت و مدیریت زیستمحیطی، آزمایشگاه‌ها و مراکز واسنجی (کالیبراسیون) وسائل 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 یکاهای واسنجی وسائل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبهای 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 Métrologie Legale)

4- Contact point

5- Codex Alimentarius Commission

کمیسیون فنی تدوین استاندارد

«فناوری اطلاعات - مدیریت خدمات-

قسمت ۱۱: راهنمای ارتباط بین استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ و چارچوب‌های

«ITIL مدیریت خدمت:

سمت و / یا محل اشتغال

رئیس:

سازمان بنادر و دریانوردی ایران

کمرخانی، حبیب

(دکتری فناوری اطلاعات و ارتباطات)

دبیر:

اداره کل استاندارد استان ایلام

بی مانند، هدی

(کارشناسی ارشد مهندسی کامپیوتر)

اعضا: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

کارشناسی رسمی استاندارد سازمان ملی استاندارد ایران

آذرکار، سیدعلی

(کارشناسی ارشد مهندسی کامپیوتر)

هلل احمر ایلام

اکبری، علی

(لیسانس مهندسی برق)

دانشگاه آزاد اسلامی ایلام

بهادری، سندس

(کارشناسی ارشد مهندسی کامپیوتر)

دانشگاه آزاد اسلامی ایلام

حیدری، نرگس

(کارشناسی ارشد مهندسی کامپیوتر)

دانشگاه ایلام

شیری، محمد

(دکتری مهندسی کامپیوتر)

جهاد دانشگاهی ایلام

عبدی، اسرا

(لیسانس مترجمی زبان انگلیسی)

ویراستار:

کارشناس رسمی استاندارد سازمان ملی استاندارد ایران

معروف، سینا

(کارشناسی مهندسی کامپیوتر)

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ز	پیش گفتار
ح	مقدمه
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ مراجع الزامی
۲	۳ اصطلاحات و تعاریف
۲	۴ کاربرد استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ و ITIL
۲	۱-۴ مقدمه‌ای بر استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲
۵	۲-۴ مقدمه‌ای بر ITIL
۷	۳-۴ ارتباط بین استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ و ITIL
۸	۵ همبستگی‌های سطح بالا ITIL با بندهای استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲
	پیوست الف (اطلاعاتی) همبستگی استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ با اصطلاحات و تعاریف ITIL
۳۹	پیوست ب (اطلاعاتی) همبستگی بندهای استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ با ۲۰۱۱-ITIL
۶۳	کتاب نامه

پیش‌گفتار

استاندارد « فناوری اطلاعات - مدیریت خدمات - قسمت ۱۱: راهنمای ارتباط بین استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ و چارچوب‌های مدیریت خدمت: ITIL » که پیش‌نویس آن در کمیسیون‌های مربوط بر مبنای پذیرش استانداردهای بین‌المللی/منطقه‌ای به عنوان استاندارد ملی ایران به روش اشاره شده در مورد الف، بند ۷، استاندارد ملی ایران شماره ۵ تهیه و تدوین شده، در چهار صد و پنجاه و پنجمین اجلاسیه کمیته ملی استاندارد فناوری اطلاعات مورخ ۱۳۹۵/۱۱/۲۵ تصویب شد. اینک این استاندارد به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱، به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود.

استانداردهای ملی ایران بر اساس استاندارد ملی ایران شماره ۵ (استانداردهای ملی ایران- ساختار و شیوه نگارش) تدوین می‌شوند. برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت‌های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در صورت لزوم تجدیدنظر خواهند شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح یا تکمیل این استانداردها ارائه شود، در هنگام تجدیدنظر در کمیسیون فنی مربوط، مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدیدنظر استانداردهای ملی ایران استفاده کرد.

این استاندارد ملی بر مبنای پذیرش استاندارد بین‌المللی زیر به روش «معادل یکسان» تهیه و تدوین شده و شامل ترجمه تخصصی کامل متن آن به زبان فارسی می‌باشد و معادل یکسان استاندارد بین‌المللی/منطقه‌ای مذبور است:

ISO/IEC TR 20000-11:2015, Information technology — Servicemanagement—
Part 11: Guidance on the relationship between ISO/IEC 20000-1:2011 and service
management frameworks: ITIL®

مقدمه

این استاندارد ملی می‌تواند به خوانندگان در ارتباط الزامات تعیین شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲^۱ با متن پشتیبان یکی از رایج‌ترین چارچوب‌های مدیریت خدمت، ITIL^۲ کمک کند. ارائه‌دهندگان خدمت می‌توانند به این راهنمای عنوان یک مرجع متقابل بین دو سند، به منظور کمک به آنها در طرح‌ریزی و پیاده‌سازی سامانه مدیریت خدمات (SMS)^۳، مراجعه کنند.

توصیفی در مورد هدف و محتوای هر دو سند ارائه شده و سپس، جدولی از همبستگی‌های سطح بالا بین ITIL و بندهای استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ ارائه شده است. پیوست الف مقایسه‌ای از اصطلاحات و تعاریف‌ها ارائه داده است. پیوست ب نیز اطلاعاتی از متن ITIL که با بندهای استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ همبستگی دارد، ارائه کرده است.

استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲، استانداردی برای مدیریت خدمت است و الزاماتی را مشخص می‌کند که می‌تواند به عنوان مبنایی برای ارزیابی انطباق استفاده شود. استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ به روش‌های متعددی قابل استفاده است، از جمله:

- الف) به عنوان منبعی از الزامات برای ارائه‌دهندگان خدمت در مورد طراحی، انتقال، تحويل و بهبود خدمات و ظرفیت‌های مدیریت خدمت؛
- ب) ایجاد رویکرد یکنواخت سازمانی به منظور استفاده برای تمامی ارائه‌دهندگان خدمت، از جمله ارائه‌دهندگان در زنجیره‌ی تامین سازمان؛
- پ) به عنوان مبنایی بی‌طرف برای ارزیابی، سنجش و گزارش‌دهی ارائه خدمت و ظرفیت‌های مدیریتی، شامل عملکرد فرآیندهای خاص مدیریت خدمت؛
- ت) به عنوان مجموعه‌ای از معیارها برای ممیزی و ارزیابی سامانه مدیریت خدمات ارائه‌دهنده خدمت، از جمله فرآیندهای مدیریت خدمات.

استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ رویکرد فرآیندی یکپارچه را هنگامی که ارائه‌دهنده خدمت سامانه مدیریت خدماتی را طرح‌ریزی، ایجاد، پیاده‌سازی، اجرا، پایش، بازنگری، نگهداری و بهبود می‌دهد، ارائه می‌کند. خدمات را می‌توان به مشتریان داخلی یا خارجی یا ترکیبی از هر دو ارائه کرد. استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ نیازمند اعمال روشگانی که به نام «طرح-انجام-بررسی-اقدام» (PDCA)^۴ شناخته شده، در تمامی بخش‌های سامانه مدیریت خدمات و خدمات است. دیگر قسمت‌های استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ راهنمای پشتیبانی ارائه می‌دهد.

اصطلاح ITIL در واژه‌نامه‌ی ITIL به شکل زیر تعریف شده است:

1ISO/IEC 20000-1:2011

2- Information Technology Infrastructure Library

3- Service Management System

4- Plan-Do-Check-Act

«مجموعه‌ای از بهروش‌های منتشر شده برای مدیریت خدمت فناوری اطلاعات، ITIL متعلق به شرکت اگزلوس^۱ است و راهنمایی را در مورد ارایه خدمات فناوری اطلاعات با کیفیت و فرآیندها، کارکردها و سایر ظرفیت‌های مورد نیاز برای پشتیبانی از آن ارائه می‌کند. چارچوب ITIL مبتنی بر چرخه حیات خدمت بوده و از پنج مرحله تشکیل شده است (راهبرد خدمت، طراحی خدمت، انتقال خدمت، عملیات خدمت، بهبود مستمر خدمت) که هر کدام متون پشتیبان خود را دارد. همچنین مجموعه‌ای از استناد مکمل ITIL وجود داشته که راهنمای خاص بخش‌های صنعتی، انواع سازمان، مدل‌های عملیاتی و معماری‌ها فناوری ارائه می‌دهد. برای اطلاعات بیشتر به آدرس الکترونیکی www.axelos.com/best-practice-solutions/itil مراجعه شود.»

شرکت اگزلوس در خصوص توسعه این گزارش فنی توافق کرده است. چارچوب[®] ITIL، شامل واژه‌نامه ITIL، متعلق به این شرکت است.

چارچوب ITIL حول یک چارچوب برای چرخه حیات سازماندهی شده و راهنمای تفصیلی را که از تجربه عملی صنعت گردآوری شده فراهم می‌آورد.

ارائه‌دهندگان خدمت می‌توانند سامانه مدیریت خدمات خود را با استفاده از الزامات تعیین شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲، راهنمای موجود در قسمت‌های دیگر استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ و ITIL پیاده‌سازی کرده و بهبود دهند. هم استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ و هم ITIL راهنمایی را برای شناسایی، طرح‌ریزی، طراحی، ارائه و بهبود خدمتی که برای کسب‌وکار و مشتریان آن ارزش‌آفرینی می‌کند، ارائه می‌دهد. ارائه‌دهنده خدمت می‌تواند فرآیندهای ITIL را برای توانمندسازی خود به منظور طرح‌ریزی، ارائه و مدیریت خدمت هم‌راستا با الزامات تعیین شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲، اقتباس کند. سایر راهنماها نیز می‌توانند برای پشتیبانی استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ استفاده می‌شوند.

فناوری اطلاعات - مدیریت خدمات - قسمت ۱۱: راهنمای ارتباط بین استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ و چارچوب‌های مدیریت خدمت: ITIL

۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد ملی، ارائه راهنمایی در مورد ارتباط بین استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ و چارچوب رایج برای مدیریت خدمت به نام ITIL است. این استاندارد ملی توسط هر فرد یا سازمانی که قصد دارد درک مناسبی از چگونگی استفاده ITIL همراه استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ داشته باشد، می‌تواند استفاده شود، از جمله موارد زیر:

الف) ارائه‌دهنده خدمتی که انطباق با الزامات مشخص شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ را نشان داده یا قصد دارد نشان دهد، و به دنبال راهنمایی در مورد استفاده از ITIL برای ایجاد و بهبود سامانه مدیریت خدمات و خدمات هستند؛

ب) یک ارائه‌دهنده خدمت که هم اکنون از ITIL استفاده کرده، و به دنبال راهنمایی برای نحوه استفاده از ITIL به منظور پشتیبانی از تلاش‌های برای نمایش انطباق با الزامات مشخص شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ است؛

پ) ارزیاب یا ممیزی که می‌خواهد نحوه استفاده از ITIL را به عنوان پشتیبان برای برآورده کردن الزامات مشخص شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ درک کند.

همبستگی‌های ارائه شده در این استاندارد ملی، برای استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ و ITIL-2011 ارائه شده است.

بند ۴ نحوه‌ی پشتیبانی ITIL را از نمایش انطباق با استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ نشان می‌دهد. بند ۵، فصل‌های ITIL را به بندهای استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ مرتبط می‌کند. جدول‌های پیوست‌های الف و ب اصطلاحات، بندها و فرآیندهای استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ را به ITIL ربط می‌دهد.

۲ مراجع الزامی

در مراجع زیر ضوابطی وجود دارد که در متن این استاندارد به صورت الزامی به آن‌ها ارجاع داده شده است. بدین‌ترتیب، آن ضوابط جزئی از این استاندارد محسوب می‌شوند.

در صورتی که به مرجعی با ذکر تاریخ انتشار ارجاع داده شده باشد، اصلاحیه‌ها و تجدیدنظرهای بعدی آن برای این استاندارد الزام‌آور نیست. در مورد مراجعی که بدون ذکر تاریخ انتشار به آن‌ها ارجاع داده شده است، همواره آخرین تجدیدنظر و اصلاحیه‌های بعدی برای این استاندارد الزام‌آور است.

استفاده از مرجع زیر برای کاربرد این استاندارد الزامی است:

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

۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، از اصطلاحات و تعاریف موجود در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱ استفاده می‌شود.

۴ کاربرد استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ و ITIL

۱-۴ مقدمه‌ای بر استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲

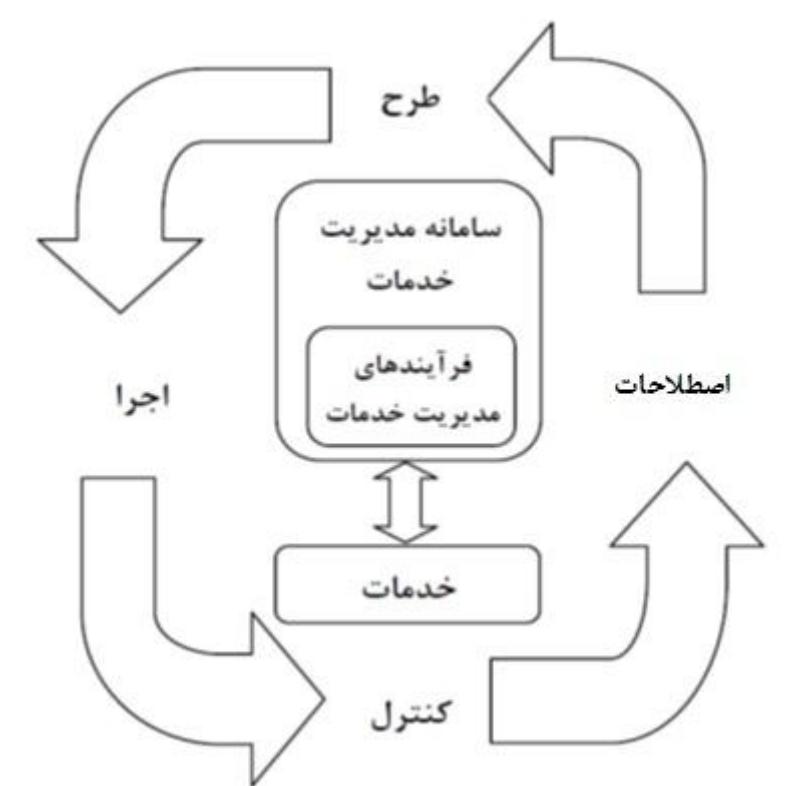
استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ الزامات را برای سامانه مدیریت خدماتی که می‌تواند برای بهبود و همسنجی و به عنوان مبنایی برای ارزیابی انطباق سامانه مدیریت خدمات ارائه‌دهنده خدمت استفاده شود، مشخص می‌کند.

بند ۴ استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ الزامات عمومی سامانه مدیریت خدمات را مشخص می‌کند. بندهای ۵ تا ۹ از استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ الزاماتی را برای فرآیندهای مدیریت خدمت، آن گونه که در جدول ۱ نشان داده شده، ارائه می‌دهد.

جدول ۱ - فرآیندهای مدیریت خدمت استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲

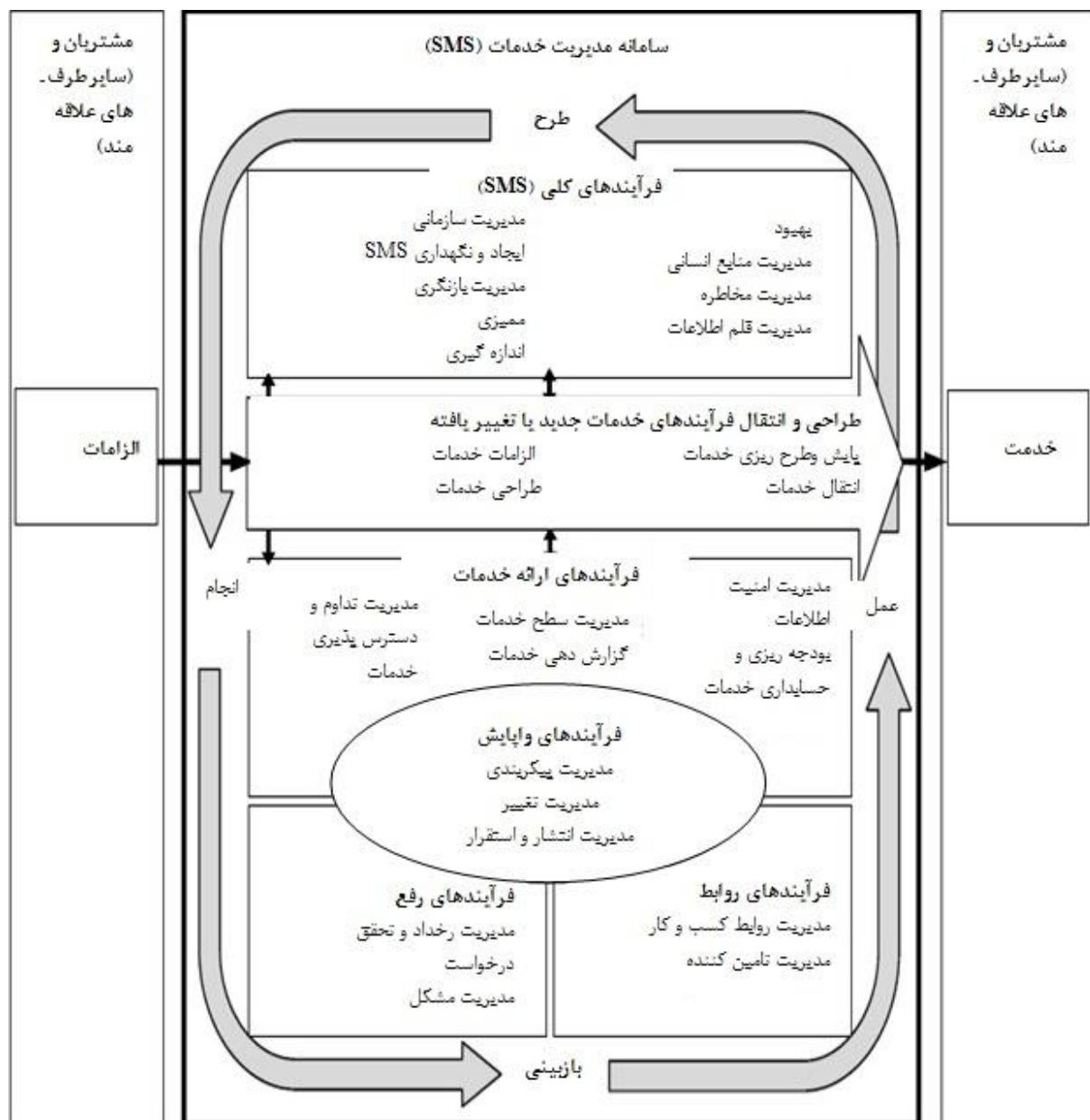
گروه فرآیند	بند	فرآیند
	۵	طراحی و انتقال خدمتی جدید یا تغییر یافته
فرآیندهای ارائه خدمت	۶	مدیریت سطح خدمت گزارش‌دهی خدمت مدیریت تداوم و دسترس پذیری خدمت بودجه‌ریزی و حسابداری خدمت مدیریت ظرفیت مدیریت امنیت اطلاعات
فرآیندهای ارتباط	۷	مدیریت ارتباط کسب و کار مدیریت تامین‌کننده
فرآیندهای رفع	۸	مدیریت درخواست خدمت و رخداد مدیریت مشکل
فرآیندهای واپایش	۹	مدیریت پیکربندی مدیریت تغییر مدیریت نسخه منتشر شده و استقرار

استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ نیازمند اعمال روشگانی که با نام PDCA شناخته شده در تمامی بخش‌های سامانه مدیریت خدمات و خدمات است. شکل ۱ نحوه اعمال روشگان PDCA در سامانه مدیریت خدمات، از جمله بندهای ۵ تا ۹ فرآیندهای مدیریت خدمات مشخص شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ و خدمت را نشان می‌دهد.



شکل ۱ - اعمال روشگان PDCA در مدیریت خدمت

شکل ۲ سامانه مدیریت خدمات را شامل فرآیندهای مدیریت خدمت، نشان می‌دهد. فرآیندهای مدیریت خدمت و ارتباط بین آنها می‌تواند به روش‌های مختلفی توسط ارائه‌دهندگان مختلف پیاده‌سازی شود. ماهیت ارتباط بین ارائه‌دهنده خدمت و مشتری، مقاصد کسب‌وکار و دامنه کاربرد سامانه مدیریت خدمات، بر روی نحوه پیاده‌سازی فرآیندهای مدیریت خدمت تاثیر می‌گذارد.



شکل ۲ - سامانه مدیریت خدمات

استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ از یکپارچگی سامانه مدیریت خدمات با سایر سامانه‌های مدیریت در سازمان ارائه‌دهنده خدمت، پشتیبانی می‌کند. اقتباس یک رویکرد یکپارچه و روشگان مبتنی بر PDCA، ارائه‌دهنده خدمت را قادر می‌سازد چندین سامانه مدیریتی را هم‌راستا کرده و کاملاً یکپارچه سازد. برای مثال، سامانه مدیریت خدمات را می‌توان با سامانه مدیریت کیفیت مبتنی بر استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۱ یا سامانه مدیریت امنیت اطلاعات بر اساس استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۰۱ یکپارچه کرد.

استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ حاوی الزاماتی در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ و راهنمایها در دیگر قسمت‌ها است. استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۲: سال ۱۳۹۱^۱ مرجع مهمی برای

۱ - این استاندارد ملی بر اساس استاندارد بین‌المللی ISO 9000:2005 تدوین شده است.

ارائه‌دهنده خدمت است که قصد پیاده‌سازی الزامات تعیین شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ را دارد. راهنمایی در مورد نحوه پیاده‌سازی استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ در مراحل مختلف در استاندارد ملی ۱۶۳۴۷-۵ آمده است. راهنمایی در مورد چگونگی تعریف دامنه کاربرد سامانه مدیریت خدمات و چگونگی تعیین کاربست‌پذیری آن به منظور برآورده کردن انطباق آن با الزامات مشخص شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲، در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲^۱ ارائه شده است. همچنین راهنمایی در دیگر قسمت‌های استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ ارائه شده است. ارائه‌دهنده خدمت همچنین می‌تواند ترکیبی از دیگر راهنمایها و تجارب خود استفاده کند. یک مثال از این راهنمایها، ITIL است.

برای نمایش انطباق با استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲، ارائه‌دهنده خدمت باید یک سامانه مدیریت خدمات پیاده‌سازی کند که موارد زیر را در بر داشته باشد:

(الف) الزامات عمومی سامانه مدیریت خدمات، مشخص شده در بند ۴ از استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲، تعهد مدیریتی، حکمرانی‌های فرآیندهای عملیاتی توسط طرفین دیگر، مدیریت مستندات و مدیریت منابع را نشان می‌دهد. این الزامات شامل اجرای بهبود مستمر سامانه مدیریت خدمات با استفاده از روشگان PDCA است.

(ب) مدیریت چرخه‌های حیات خدمت از جمله طراحی، توسعه، و انتقال خدمت جدید یا در حال تغییر، بستن خدمات یا انتقال خدمات به دیگران به روش واپیش شده‌ای، مطابق بند ۵ از استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲؛

(پ) برای فرآیندهای مدیریت خدمت مشخص شده در بندهای ۵ تا ۹ استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ تمام فرآیندها باید جاری بوده و کارکرد مستند و سنجش شده آنها باید انطباق با الزامات تعیین شده این بندها را نشان دهد.

۲-۴ مقدمه‌ای بر ITIL

چارچوب ITIL راهنمایی به ارائه‌دهنده خدمت در مورد ارائه خدمت و در مورد فرآیندها، کارکردها و دیگر قابلیت‌ها لازم برای پشتیبانی از خدمت ارائه می‌دهد. چارچوب ITIL می‌تواند برای پشتیبانی از طراحی، توسعه، و پیاده‌سازی فرآیندهای مدیریت خدمت، به عنوان بخشی از سامانه مدیریت خدمات، استفاده شود.

ITIL چارچوب مدیریت خدمت بر اساس پنج انتشارات اصلی ITIL در مورد چرخه حیات خدمت است: راهبرد خدمت، طراحی خدمت، انتقال خدمت، اجرای خدمت، بهبود مستمر خدمت. هر سند بخشی از راهنمای را برای پشتیبانی از یک رویکرد یکپارچه مورد نیاز استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ فراهم می‌کند.

۱ - این استاندارد ملی بر اساس استاندارد بین‌المللی ISO/IEC 20000-2:2012 تدوین شده است.

چارچوب ITIL حاوی الزاماتی برای استفاده در ارزیابی انطباق نیست، چرا که این چارچوب مجموعه‌های از بهروش‌ها را ارائه داده و پیاده‌سازی باید طبق هر الزام متناسب‌سازی شود. استفاده از ITIL باید توسط خط‌مشی‌ها، اهداف و برنامه‌های مدیریت خدمت ارائه‌دهنده خدمت هدایت شود.

چارچوب ITIL می‌تواند به نحوی اقتباس شود که از محیط‌های کسب‌وکار، سازمان‌ها و شرایط منفرد پشتیبانی کند. برای مثال، در سازمان‌های بزرگتر، فرآیند یا کارکرد می‌تواند در چندین واحد سازمانی اجرا شده یا عملکردهای متعدد را می‌توان در یک واحد سازمانی (مثل میز خدمت) ادغام کرد. در سازمان‌های کوچکتر، یک فرد می‌تواند چندین کارکرد را انجام داده یا در چندین فرآیند مشارکت کند.

۲۶ فرآیند و ۴ کارکرد ITIL در جدول ۲ خلاصه شده است.

جدول ۲ - مراحل چرخه‌حیات، فرآیندها و عملکردهای ITIL

مرحله چرخه حیات	فرآیندها	کارکردها
راهبرد خدمت	مدیریت راهبرد خدمات IT ^۱ مدیریت سبد کالای خدمات مدیریت مالی خدمات فناوری اطلاعات مدیریت تقاضا مدیریت روابط کسب‌وکار	
طراحی خدمت	همانگی طراحی مدیریت کالانمای خدمت مدیریت سطح خدمت مدیریت دسترس‌پذیری مدیریت ظرفیت مدیریت تداوم خدمت فناوری اطلاعات مدیریت امنیت اطلاعات مدیریت تامین‌کننده	
انتقال خدمت	انتقال، طرح‌بزی و پشتیبانی مدیریت تغییر مدیریت خدمت، دارایی و پیکربندی مدیریت نسخه منتشر شده و استقرار خدمت صحه‌گذاری و آزمون خدمت ارزشیابی تغییر مدیریت دانش	
عملیات خدمت	میز خدمت مدیریت فنی مدیریت عملیات فناوری اطلاعات مدیریت برنامه‌کاربردی	مدیریت رویداد مدیریت رخداد تحقیق درخواست مدیریت مشکل

مراحله چرخه حیات	فرآیندها	کارکردها
مدیریت دسترسی		
بهبود مستمر خدمت (CSI) ^۱	فرآیند بهبود هفت گامی	

در ITIL، گزارش‌دهی خدمت یک فرآیند نیست بلکه فعالیتی است که باید در طول فرآیندهای متعددی اجرا شود.

راهنمای ITIL نحوه تعریف نقش‌ها و مسئولیت‌های لازم را برای انجام فرآیندها و فعالیت‌های هر مرحله از چرخه حیات پوشش می‌دهد. فرآیندها عموماً در ارتباط با یک مرحله پوشش داده شده، اما در چندین مرحله از چرخه حیات استفاده می‌شوند. چارچوب ITIL توصیه‌هایی را در مورد تعریف نقش‌ها و تخصیص نقش‌ها به افراد، در ساختار سازمانی مناسبی از تیم‌ها، گروه‌ها و یا کارکردها ارائه می‌دهد. هر فرد می‌تواند بیش از یک نقش داشته باشد.

سند عملیات خدمت ITIL چهار کارکرد را تعریف کرده که چگونگی کارکرد مدیریت خدمت را در عمل نشان می‌دهد. سایر انتشارات اصلی کارکرد دیگری را به تفصیل تعریف نکرده، اما به کارکردهای مدیریت فنی و برنامه‌کاربردی تشریح شده در عملیات خدمت ITIL متکی هستند. مدیریت فنی و مدیریت برنامه‌کاربردی، منابع و تخصص فنی برای پشتیبانی از کل چرخه حیات را فراهم کرده، و نقش‌های فعالان در یک مرحله بخصوص چرخه حیات می‌تواند توسط اعضای این کارکردها انجام شود.

۳-۴ ارتباط بین استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ و ITIL

استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ و ITIL مبتنی بر یکدیگر نبوده، اما دارای ویژگی‌های مشترک بوده و ارتباطاتی بین آنها وجود دارد. بین اکثر راهنمای ۲۰۱۱-ITIL و الزامات استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ همبستگی قوی وجود دارد. هر گونه تفاوت به طور کلی به هدف، قالب، ساختار، سبک و جزئیات آنها مربوط است.

استفاده از استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ و ITIL در کنار هم می‌تواند از ارائه دهنده‌گانی که قصد پیاده‌سازی و استفاده از مزایای مدیریت خدمت را دارند، پشتیبانی کند.

برای ارائه دهنده‌گان خدمتی که قصد نشان دادن انطباق با الزامات تعیین شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ را دارند، ITIL می‌تواند یک نقطه شروع باشد. تیم‌های پیاده‌سازی می‌توانند از اصول و رویکردهای ITIL استفاده کرده، و چارچوبی را برای اهداف مدیریت خدمت، ساختار سازمانی، نقش‌های فعلی و فرهنگ خود استفاده کنند. برای مثال، ITIL منبعی برای شناسایی شاخص‌های کلیدی عملکرد برای فرآیندها است. وقتی بهبودها پیاده‌سازی شده، چارچوب ITIL را می‌توان برای ایده‌های مرتبط با سنجش‌ها و شاخص‌های کارکردی، به منظور گسترش ظرفیت‌های سنجش و گزارش‌دهی سامانه مدیریت خدمات، استفاده کرد.

از آنجایی که استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ ابعاد حیاتی مدیریت خدمت را مشخص می‌کند، می‌توان از آن به عنوان رویکردی برای ناوشن^۱ در بخش‌های حیاتی چارچوب‌های مدیریت خدمت، مثل ITIL، استفاده کرد. این کار می‌تواند با نگاه به الزامات و راهنمای استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ و در مرحله بعد، بررسی راهنمای تفصیلی‌تر که می‌تواند در چارچوب‌های مدنظر یافت شود، محقق شود. این رویکرد می‌تواند به ارائه‌دهندگان خدمت کمک کرده تا بنیانی استوار برای مدیریت خدمت را ایجاد کرده که می‌تواند به شکل مستمری بهبود یابد. پس از پیاده‌سازی فرآیندها، ارائه‌دهنده خدمت می‌تواند ارزیابی شکاف، را برای مشاهده بهبودهای که قابلیت پیاده‌سازی دارند، انجام دهد.

پروژه‌های بهبود خدمت می‌توانند شامل اصلاح یا به روزرسانی فرآیندهای مستند باشد. با استفاده از همبستگی‌های این پیوست‌های این قسمت از استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ چارچوب ITIL می‌تواند برای یافتن توضیحی مفصل از عناصر مشخص فرآیندهای استاندارد ملی ایران شماره ۱: ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ اعمال شود. با بازنگری و تحلیل دقیق بخش‌های مربوط از چارچوب ITIL ارائه‌دهنده خدمت می‌تواند درک بهتری از طراحی، یکپارچه‌سازی، و یا بهبود فرآیند مدنظر استاندارد ملی ایران شماره ۱: ۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ کسب کند. ارائه‌دهنده خدمت همچنین می‌تواند از ITIL برای لحاظ کردن یا اولویت‌بندی بهبودهای احتمالی در شیوه‌های موجود استفاده کند.

۵ همبستگی‌های سطح بالا ITIL با بندهای استاندارد ملی ایران شماره ۱: ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲

خلاصه‌ای از همبستگی‌های بین بخش‌های اصلی در انتشارات اصلی ITIL به زیربندهای استاندارد ملی ایران شماره ۱: ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ در جدول‌های ۳، ۴، ۵ و ۶ نشان داده شده است. این خلاصه از پیوست ب به دست آمده است.

پیوست الف واژگان را مقایسه کرده و پیوست ب همبستگی بین استاندارد ملی ایران شماره ۱: ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ و ITIL را طرح می‌کند. جدول‌ها قصد نشان دادن همبستگی بین تمام موضوعات ITIL به استاندارد ملی ایران شماره ۱: ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ را ندارند.

بندها و حوزه‌های فرآیندی، جایی که همبستگی بین ITIL و بندهای استاندارد ملی ایران شماره ۱: ۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ وجود دارند، با علامت «+» مشخص شده است. در صورتی که همبستگی قوی باشد، از علامت «++» استفاده می‌شود. این رویکرد، یک درک کلی از اینکه چگونه دو سند همبستگی دارد را نشان دهد. سطوح مختلف درشتدانگی^۲ و ساختارهای متفاوت بین ITIL و استاندارد ملی ایران شماره ۱: ۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ بدان معنا است که همبستگی‌ها را می‌توان به شکل‌های مختلف تفسیر کرد. نگرش‌های دیگری در مورد قدرت یک همبستگی مورد نظر وجود دارد.

همبستگی‌های بین بندهای استاندارد ملی ایران شماره ۱: ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ و فصل‌های فرآیندی ITIL در عنوان آنها وجود دارد (به عنوان مثال، استاندارد ملی ایران شماره ۱: ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲، بند ۲-۸،

1 - Navigate

2 - Granularity

«مدیریت مشکل» و «مدیریت مشکل» در ITIL). همچنین همبستگی‌های فراوانی بین دیگر حوزه‌های فرآیندی وجود دارد (مثل بند ۲-۹ استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲، مدیریت تغییر که در بسیاری از حوزه‌های ITIL و نیز فرآیند مدیریت تغییر ITIL به آن ارجاع شده است).

الزامات کلی‌تر تعیین شده در بند ۴ استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ مفاهیم فراگیر سامانه مدیریت خدمات را پوشش می‌دهد. الزامات تعیین شده در بند ۵ استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲، طراحی و انتقال خدمت جدید یا تغییر یافته را پوشش می‌دهد. پوشش بندهای ۴ و ۵ از استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ در چندین فصل از ITIL پخش شده است. بندهای ۶ تا ۹ استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ عموماً به خوبی با فصل‌های فرآیند در هر یک انتشارات اصلی ITIL همبستگی دارد.

برخی پشتیبانی‌ها از استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ در اسناد ITIL، بر حوزه‌های زیر تمرکز دارد:

الف) واژه‌نامه ITIL در تمام انتشارات اصلی ITIL آمده است. در پیوست الف، اصطلاحات تعریف شده در واژه‌نامه ITIL با اصطلاحات تعیین شده در بند ۳ از استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ مقایسه شده است. پیوست الف همچنین اصطلاحات تعریف شده در واژه‌نامه ITIL که بدون تعریف خاص را در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ استفاده شده، بلکه با تعاریف موجود در لغتنامه‌های رایج استفاده شده شناسایی می‌کند.

ب) تمام انتشارات اصلی ITIL دارای فصل‌های مشترک با محتوای مشابه، مطابق جدول ب-۱ است که به طور کلی بند ۴ استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ پشتیبانی می‌کند.

پ) تمام اسناد دارای فصل‌های با عنایون مشترک، به جز محتوای مختص هر مرحله هستند، از جمله موارد زیر:

- (۱) فصل ۳ - اصول [مرحله چرخه حیات خدمت];
- (۲) فصل ۶ - سازماندهی [مرحله چرخه حیات خدمت];
- (۳) فصل ۷ - ملاحظات فنی;
- (۴) فصل ۸ - پیاده‌سازی [مرحله چرخه حیات خدمت];
- (۵) فصل ۹ - چالش‌ها، مخاطره‌ها، و عوامل کلیدی موفقیت;

یادآوری - متون مربوط به ITIL در این بخش از استاندارد با قلم متفاوتی و به شکل مورب^۱ نشان داده شده است.

1- *italics*

جدول ۳ - همبستگی سطح بالا بند ۴ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ و ۲۰۱۱-ITIL

زیر بند استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲									عنوان ITIL		
اقدام	بررسی	اجماع	طرح	تعریف دامنه	مدیریت منابع	مدیریت مستندات	طرفاها	حاکمرانی فرآیندهای عملیاتی پیوست سایر	مسئولیت مدیریت	فرآیند / رویه ITIL	
۵-۵-۴	۴-۵-۴	۳-۵-۴	۲-۵-۴	۱-۵-۴	۰-۴	۰-۶	۰-۶	۰-۶	۱-۶		
			+			+			++	۲ مدیریت خدمت به عنوان رویه	تمام انتشاراً ت اصلی
									+	۱-۴-X-۴ خط مشی‌ها، اصول و مفاهیم پایه	
						+				۴-X-۶-۶-چکانش، ورودی‌ها و خروجی‌ها	
+										۳-۹ عوامل کلیدی موققیت	
		+								پیوست مدیریت و ارزیابی مخاطره	
									++	۱-۱ کلیات	راهبرد خدمت
				+		+	+		++	۳ اصول راهبرد خدمت	
	++	+	++	+					++	۱-۱ مدیریت راهبرد برای خدمت فناوری اطلاعات	
	+	+		+		+				۲-۴ مدیریت سبد کالای خدمت	
	+	+								۳-۴ مدیریت مالی برای خدمت فناوری اطلاعات	
	+	+			++					۴-۴ مدیریت تقاضا	
	+	+							+	۵-۴ مدیریت ارتباط کسب و کار	
	++		++						+	۵ راهبرد خدمت، حاکمرانی، و راهبردهای پیاده-	

زیر بند استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲									عنوان ITIL
اقدام	بررسی	انجام	طرح	تعریف دامنه	مدیریت منابع	مدیریت مستندات	طرفاها	حاکم‌انگی فرآیندهای عملیاتی توسط سایبر	مسئولیت مدیریت
۵-۵-۴	۴-۵-۴	۳-۵-۴	۲-۵-۴	۱-۵-۴	۴-۴	۳-۴	۳-۴	۱-۴	فرآیند/ رویه الف ITIL
									سازی ITSM
				+	+				۶ سازماندهی راهبرد خدمت
									۱ پیاده‌سازی راهبرد خدمات
	+								۹ چالش‌ها، مخاطره‌ها و عوامل کلیدی موفقیت
			+	+		+			۳ اصول طراحی خدمات
	+	+							۱-۴ هماهنگی طراحی
	+	+				++			۲-۴ مدیریت کالانما خدمت
	+	+				+	+		۳-۴ مدیریت سطح خدمت
	+	+							۴ مدیریت دسترس پذیری
	+	+			++				۵-۴ مدیریت ظرفیت
	+	+							۶-۴ مدیریت تداوم خدمات فناوری اطلاعات
	+	+				+			۷-۴ مدیریت امنیت اطلاعات
	+	+					+		۸-۴ مدیریت تامین‌کننده
				+					۵ فعالیت‌های عمومی عملیات خدمت

زیر بند استاندارد ملی ایران شماره ۱: سال ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲									عنوان ITIL
اقدام	بررسی	انجام	طرح	تعریف دامنه	مدیریت منابع	مدیریت مستندات	طرفاها	حاکم‌آنی فرآیندهای عملیاتی توسط سایر	مسئولیت مدیریت
۵-۵-۴	۴-۵-۴	۳-۵-۴	۲-۵-۴	۱-۵-۴	۴-۴	۳-۴	۳-۴	۱-۴	فرآیند / رویه الف ITIL
			+		+				۶ سازمان‌دهی طراحی خدمت
	+								۹ چالش‌ها، مخاطره‌ها و عوامل کلیدی موقعيت
						+			پیوست پ قالب سنند فرآیند
					+				۳ اصول انتقال خدمت
	+	+							۱-۴ طرح ریزی و پشتیبانی انتقال
	+	+							۲-۴ مدیریت تغییر
	+	+				+		+	۳-۴ مدیریت دارایی و پیکربندی خدمت
	+	+							۴-۴ مدیریت نسخه منتشر شده و استقرار
	+	+							۵-۴ خدمت صحه‌گذاری و آزمون
	+	+							۶-۴ ارزشیابی تغییر
	+	+				++			۷-۴ مدیریت دانش
							+		۸-۴ مدیریت افراد طی انتقال خدمت
			+						۶ سازمان‌دهی انتقال خدمت
	+								۹ چالش‌ها، مخاطره‌ها و عوامل کلیدی موقعيت
		++				+		+	۱۰ اصول عملیات
									عملیات

زیر بند استاندارد ملی ایران شماره ۱: سال ۱۳۹۲									عنوان ITIL
اقدام	بررسی	انجام	طرح	تعریف دامنه	مدیریت منابع	مدیریت مستندات	طرفها	حاکم‌آنی فرآیندهای عملیاتی توسط سایبر	
۵-۵-۴	۴-۵-۴	۳-۵-۴	۲-۵-۴	۱-۵-۴	۴-۴	۳-۴	۳-۴	۱-۴	فرآیند/ رویداد الف ITIL
									خدمت
	+	+							۱-۴ مدیریت رویداد
	+	+							۲-۴ مدیریت رخداد
	+	+							۳-۴ تحقیق درخواست
	+	+							۴-۴ مدیریت مشکل
	+	+							۵-۴ مدیریت دسترس پذیری
			+		+				۶ سازماندهی عملیات خدمت
		++							۷ پیاده‌سازی عملیات خدمت
	+								۸ چالش‌ها، مخاطره‌ها و عوامل کلیدی موقعیت
								++	۹ پیوست B اطلاع‌رسانی در عملیات خدمت
++						+		+	۱۰ اصول بهبود مستمر خدمت
++	++	++	+					+	۱۱ فرآیند بهبود هفت گامی
++	++								۱۲ روش‌ها و فنون بهبود مستمر خدمت
			+		+				۱۳ سازماندهی بهبود مستمر خدمت
		+						+	۱۴ پیاده‌سازی بهبود مستمر خدمت

زیر بند استاندارد ملی ایران شماره ۱: سال ۱۳۹۲									عنوان الف ITIL
اقدام	بررسی	انجام	طرح	یعرف دامنه	مدیریت منابع	مدیریت مستندات	طرفاها	حاکم‌انگی فرآیندهای عملیاتی یوست سایبر	
۵-۵-۴	۴-۵-۴	۳-۵-۴	۲-۵-۴	۱-۵-۴	۰-۵-۴	۰-۵-۴	۰-۵-۴	۰-۵-۴	۰-۵-۴
الف بندها و حوزه‌های فرآیند که همبستگی بین ITIL و بندهای استاندارد ملی ایران شماره ۱: سال ۱۳۹۲ وجود دارند با علامت «+» مشخص شده است. در صورتی که همبستگی قوی باشد، از علامت «++» استفاده می‌شود.									
ب طرح سامانه مدیریت خدمات									
پ پیاده‌سازی و اجرای سامانه مدیریت خدمات									
ت پایش و بازنگری سامانه مدیریت خدمات									
ث حفظ و بهبود سامانه مدیریت خدمات									

جدول ۴ - همبستگی سطح بالای بند ۵ از استاندارد ملی ایران شماره ۱:۱۳۹۲ و ISO/IEC 2000-1:2011

ISO/IEC 2000-1:2011 زیر بند استاندارد							عنوان ITIL فرا آیند/رویه الف
تغییر یافته جديدة	خدمات	انتقال	تغییر یافته جديدة	خدمات	انتقال	تغییر یافته جديدة	
-۶	-۶	-۶	-۶	-۶	-۶	-۶	راهبرد خدمت
			++			۳-۴ نحوه‌ی تعریف خدمات	
						۱-۴ مدیریت راهبرد برای خدمت فناوری اطلاعات	
			++			۲-۴ مدیریت سبد کالا خدمت	
			++			۳-۴ مدیریت مالی برای خدماتی فناوری اطلاعات	
			+			۴-۴ مدیریت تقاضا	
			++			۵-۴ مدیریت ارتباط کسب و کار	
	++			+		۱۱-۳ اصول طراحی خدمات	طراحی خدمت
	++	++				۱-۴ هماهنگی طراحی	
	+					۲-۴ مدیریت کالانمای خدمات	
	+					۳-۴ مدیریت سطح خدمات	
	+					۴-۴ مدیریت دسترس پذیری	
	+					۵-۴ مدیریت ظرفیت	
	+					۶-۴ مدیریت تداوم خدمات فناوری اطلاعات	
	+					۷-۴ مدیریت امنیت اطلاعات	
	+					۱-۴ مدیریت تامین کننده	
	++	++	+			پیوست الف: بسته طراحی خدمات	
++		++	+			پیوست ب: معیار پذیرش خدمت (مثال)	
++		++				۱-۴ طرح ریزی و پشتیبانی انتقال	انتقال خدمت
		+	++			۲-۴ مدیریت تغییر	
			+			۳-۴ مدیریت دارایی و پیکربندی خدمت	
++						۴-۴ مدیریت نسخه منتشر شده و استقرار	
++			+			۵-۴ صحه‌گذاری و آزمون خدمت	
++			+	+		۶-۴ ارزیابی تغییر	
						۷-۴ مدیریت دانش	
			+			۲-۵ مدیریت تغییر در سازمان و ذینفع	

زیر بند استاندارد ISO/IEC 2000-1:2011										عنوان ITIL
تغییر یافته پیغام	جنبه های خدمات	انتقال	پیغام	جنبه های خدمات	پیگیری جهت	جهت تغییر	جهت تغییر	جهت تغییر	جهت تغییر	
۴-۴	۴-۴	۴-۴		۲-۴					۱-۴	فرآیند/رویه ITIL الف
				+						۳-۵ مدیریت ذی نفع
++										۳-۶ زمینه سازمانی برای انتقال یک خدمت
+ +										۲-۴-۳ مشارکت کارکنان عملیاتی در دیگر مراحل چرخه حیات
										۱-۴ مدیریت رویداد
										۲-۴ مدیریت رخداد
										۳-۴ تحقیق درخواست
										۴-۴ مدیریت مشکل
										۵-۴ مدیریت دسترس پذیری
			+	+						۱-۴ فرآیند بهبود هفت گامی CSI
الف بندها و حوزه های فرآیند که همبستگی بین ITIL و بندهای استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ وجود دارند با علامت «++» مشخص شده است. در صورتی که همبستگی قوی باشد، از علامت «+++» استفاده می شود.										

جدول ۵ - همبستگی سطح بالای بند ۶ و ۷ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ و ۲۰۱۱-ITIL

زیر بند استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲										عنوان ITIL						
کندنه	مدیریت تأمین	مدیریت کار	مدیریت انتظام	الاتعا	انشیت های تأمین	نگفیت	نماینده	خدمات	حسنه برداری	دسترس پذیری	تمامیت	نماینده	جهت	نماینده	جهت	
۲-۷	۱-۷	۶-۶	۶-۶	۶-۶	۶-۶	۶-۶	۶-۶	۶-۶	۶-۶	۳-۶	۳-۶	۳-۶	۳-۶	۱-۶		
		++														راهبرد خدمت
																۳-۵ اصول راهبرد خدمت - راهبرد رضایت مشتری
										+						۳-۶ اصول راهبرد خدمت - اقتصاد

زیر بند استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲									عنوان ITIL
مدیریت تأمین کننده	مدیریت ارتباط کسب و کار	مدیریت اطلاعات	مدیریت امنیت	مدیریت ناگفیت	مدیریت خدمات	سازمانی و تجزیه و تدابیر خدمت	مدیریت دسترسی سازمانی	مدیریت سطح خدمت	
۲-۷	۱-۷	۶-۶	۵-۶	۴-۶	۳-۶	۲-۶	۱-۶	-	خدمات - تحلیل تاثیر کسب و کار
									۱-۴ مدیریت راهبرد خدمت IT
									۲-۴ مدیریت سبد کالا خدمت
				++			++		۳-۴ مدیریت مالی خدمت فنایوری اطلاعات
							+		۴-۴ مدیریت تقاضا
	++						++		۵-۴ مدیریت ارتباط کسب و کار
	++								۶ سازمان دهی راهبرد خدمت - نقش های مدیریت ارتباط کسب و کار
							+		۷-۳ اصول طرافقی خدمت - بعد طرافقی
									۱-۴ هماهنگی طرافقی
								++	۲-۴ مدیریت کالانمایی خدمت

زیر بند استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲									عنوان ITIL
مدیریت تامین کننده	مدیریت ارتباط کسب و کار	مدیریت اطلاعات	مدیریت امنیت	مدیریت پایگاه داده	خدمات جذباتی	بودجه‌برنیزی و حسابداری	تساوی خدمت	مدیریت سطح خدمت	
۲-۷	۱-۷	۶-۶	۵-۶	۴-۶		۳-۶	۲-۶	۱-۶	فرآیند/رویه الف ITIL
							++	++	۳-۴ مدیریت سطح خدمت
						++	+		۴-۴ مدیریت دسترس پذیری
					++		++		۴-۵ مدیریت ظرفیت
						++	++		۴-۶ مدیریت تساوی خدمت فناوری اطلاعات
			++				+		۴-۷ مدیریت امنیت اطلاعات
++							+		۱-۴ مدیریت تامین کننده
									۶ سازمان دهی طراحی خدمات
								++	F پیوست کالانمای نمونه خدمات
									G پیوست توافق نامه نمونه سطح خدمت و عملیات
++									I پیوست نمونه ای از بیانیه الزمامات و/یا دعوت به مناقصه
						++			K پیوست محثوی رایج یک طرح

زیر بند استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲										فرآیند/رویداد ITIL	عنوان ITIL	
مدیریت تأمین کننده	مدیریت ارتباط کسب و کار	مدیریت اطلاعات	مدیریت امنیت	مدیریت ناگفیت	مدیریت خدمات	سازمانی و حسابداری	بودجه‌برنامه و تداوم خدمات	دسترسی‌پذیری	گزارش‌دهی بهشت	مدیریت سطح بهشت		
۲-۷	۱-۷	۶-۶	۵-۶	۴-۶	۳-۶	۲-۶	۱-۶				بازیابی	
								+			۱-۴ طرح ریزی انتقال و پشتیبانی	انتقال خدمات
								++		+	۳-۴ مدیریت تغییر	
								+			۳-۴ مدیریت دارایی و پیکربندی خدمت	
								++			۴-۴ مدیریت نسخه منتشر شده و استقرار	
								+			۵-۴ خدمت صحنه‌گذاری و آزمون	
								+			۶-۴ ارزشیابی تغییر	
								+			۷-۴ مدیریت دانش	
				++			++	++			۱-۴ مدیریت رویداد	عملیات خدمات
				++				++			۲-۴ مدیریت رخداد	
								++		+	۳-۴ تحقق درخواست	
								+			۴-۴ مدیریت مشکل	
			++				+	+			۵-۴ مدیریت دسترسی‌پذیری	
	++										۹-۴ پیوست ب- اطلاع‌رسانی به مشتریان و	

زیر بند استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲										عنوان ITIL
مدیریت تأمین گزینه	مدیریت ارتباط کسب و کار	مدیریت اطلاعات	مدیریت امنیت	مدیریت طرفیت	مدیریت خدمات	بودجه‌برنامه و حسابداری	دسترسی‌پذیری و تدابع خدمت	گزارش‌دهی خدمت	مدیریت سطح خدمت	
۲-۷	۱-۷	۶-۶	۵-۶	۴-۶			۳-۶	۲-۶	۱-۶	کاربران
								++		۱-۴ فرآیند بهبود هفت گامی
								++		۷-۵ روش‌ها و -CSI گزارش‌دهی خدمت
								+		CSI ۱-۵ و دیگر فرآیندهای مدیریت خدمت

الف) بندها و حوزه‌های فرآیند که همبستگی بین ITIL و بندهای استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ وجود دارند با علامت «++» مشخص شده است. در صورتی که همبستگی قوی باشد، از علامت «+++» استفاده می‌شود.

جدول ۶ - همبستگی سطح بالای بند ۸ و ۹ از استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ و ۲۰۱۱-ITIL

زیر بند استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲							فرآیند ITIL	عنوان ITIL
استقرار منتشر شده و مستقر	مدیریت نسخه	مدیریت تعیین	مدیریت پیکربندی	مدیریت مشکل	مدیریت رخداد (+)	مدیریت خروجی و خدمت		
۳-۹	۲-۹	۱-۹	۲-۸	۱-۸		۱-۷		
							۱-۴ مدیریت راهبرد برای خدمتی فناوری اطلاعات	
							۲-۴ مدیریت سبد کالا خدمات	
							۳-۴ مدیریت مالی برای خدمتی فناوری اطلاعات	
							۴-۴ مدیریت تقاضا	
							۵-۴ مدیریت ارتباط کسب و کار	
							(دیگر موضوع‌های ITIL)	

زیر بند استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲							عنوان ITIL
استقرار منتشر شده و نسخه	مدیریت نسخه و تعیین (+)	مدیریت پیکربندی و تعیین (+)	مدیریت مشکل (+)	مدیریت جمیعت و خدمات (+)	مدیریت نیازهای خدمات (+)	فرآیند ITIL	
۳-۹	۲-۹	۱-۹	۲-۸	۱-۸			
						۱- هماهنگی طراحی	طراحی خدمت
						۲- مدیریت کالانمای خدمت	
						۳- مدیریت سطح خدمت	
						۴- مدیریت دسترس پذیری	
						۵- مدیریت ظرفیت	
						۶- مدیریت تداوم خدمت	
						۷- فناوری اطلاعات	
						۸- مدیریت امنیت اطلاعات	
					+	۹- مدیریت تامین کننده	انتقال خدمات
						(ارجاع متقابل حوزه فرآیند)	
						(دیگر موضوعاتی ITIL)	
						۱۰- طرح ریزی و پشتیبانی	
						۱۱- انتقال	
	++		+	+		۱۲- مدیریت تغییر	
		++				۱۳- مدیریت دارایی و پیکربندی خدمت	
++						۱۴- مدیریت نسخه منتشر شده و استقرار	
++	++					۱۵- خدمت صحه‌گذاری و آزمون	
	++					۱۶- ارزیابی تغییر	
						۱۷- مدیریت دانش	
		++				۱۸- پیوست A توصیف انواع دارایی - ها	
					++	۱۹- مدیریت رویداد	عملیات خدمت
					++	۲۰- مدیریت رخداد	
					++	۲۱- تحقق درخواست	
			++	++		۲۲- مدیریت مشکل	
						۲۳- مدیریت دسترس پذیری	
						(ارجاع متقابل حوزه فرآیند) (++)	
					+	(سایر موضوعاتی ITIL) (+)	
			+	+		۲۴- فرآیند بهبود هفت گامی	CSI

پیوست الف

(اطلاعاتی)

همبستگی استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ با اصطلاحات و تعاریف ITIL

این پیوست مقایسه‌ای از اصطلاحات و تعاریف استفاده شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ و واژه‌نامه‌ی ۲۰۱۱-ITIL را ارائه داده که در جدول الف-۱ نشان داده شده است.

بیشتر اصطلاحات در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ تعریف نشده است. مطابق دستورالعمل‌های ISO^۱، اصطلاحات تعریف‌نشده، از تعاریف لغتنامه‌های رایج استفاده می‌کنند. از تعاریف لغتنامه‌های رایج در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ باعث تسهیل درک و ترجمه به زبان‌های دیگر می‌شود. همبستگی اصطلاحات در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ که با تعریف لغتنامه‌ای استفاده شده، با اصطلاحاتی که مخصوصاً در واژه‌نامه ITIL تعریف شده، در جدول الف-۲ آمده است.

تعاریف در واژه‌نامه ITIL اغلب به مدیریت خدمت فناوری اطلاعات (ITSM)^۲ ارجاع می‌کند، در حالی که تعاریف در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ به گونه‌ای واژه‌بندی شده که به مدیریت خدمت به شکل عمومی اعمال شود. براکت‌ها در جمله [این عبارت در واژه‌نامه ITIL تعریف نشده] در جدول الف-۱ به منظور نشان دادن عدم ارائه تعریف در اصطلاح ITIL استفاده شده است.

واژه‌نامه ITIL شامل توضیحات تکمیلی در مورد مفاهیم و شیوه‌ها پس از تعریف اولیه است. جدول الف-۱ شامل توضیحات متناسب با تعاریف است. نقل‌ها از ITIL عینی بوده و از چندین «باید» در آنها استفاده شده که معمولاً در اسناد ایزو این چنین نیست.

بزرگ‌نویسی متن استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ بر اساس قواعد ویرایشی ایزو است. بزرگ‌نویسی متن ITIL مشابه متن خود ITIL است. متن ITIL با قلم دیگری و به شکل مورب نشان داده شده است.

جدول الف-۱: همبستگی اصطلاحات استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ با اصطلاحات واژه‌نامه‌ی

ITIL

توضیحات	واژه‌نامه‌ی ITIL	بند ۳ از استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۹۲: ۱۶۳۴۷-۱
<p>تعریف دارای معنای یکسانی بوده اما به شکل متفاوتی بیان شده است. ITIL همچنین اطلاعاتی می‌دهد که استفاده از سنجش‌های خروجی کسبوکار به روش برای محاسبه‌ی دسترس پذیری است.</p>	<p>دسترس پذیری توانایی یک خدمت فناوری اطلاعات یا دیگر اقلام پیکربندی برای انجام کارکرد لازم در زمان نیاز. دسترس پذیری با عواملی همچون، اطمینان‌پذیری، قابلیت نگهداری، خدمت‌پذیری، کارکرد و امنیت مشخص می‌شود. دسترس پذیری معمولاً در قالب درصد محاسبه می‌شود. این محاسبه معمولاً بر اساس زمان خدمت توافق‌شده و زمان خرابی انجام می‌شود. به روش برای این کار محاسبه دسترس پذیری خدمات فناوری اطلاعات، استفاده از سنجش‌های خروجی کسبوکار است.</p>	<p>دسترس پذیری توانایی یک خدمت یا مولفه خدمت برای انجام کارکرد مورد نیاز خود در لحظه یا بازه توافق شده است. یادآوری ۱ مدخل- دسترس پذیری معمولاً به عنوان نسبت یا درصد زمانی که خدمت برای مصرف توسط کاربر در اختیار وی است، به زمان توافق‌شده‌ای که خدمت باید دسترس پذیر باشد، بیان می‌شود.</p>
<p>تعریف دارای معنای یکسانی بوده اما به شکل متفاوتی بیان شده است. استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ خطمبنا پیکربندی را با استفاده از تعیین رسمی آن در نقطه‌ای خاص در زمان تعریف می‌کند. تعریف ITIL خطمبنا را به فرآیند مدیریت تغییر پیوند داده و اطلاعاتی در مورد نحوه استفاده از خطمبنا ارائه می‌دهد.</p>	<p>خطمبنا پیکربندی خطمبنا یک پیکربندی که به صورت رسمی تایید شده و از طریق فرآیند مدیریت تغییر، مدیریت می‌شود. خطمبنا پیکربندی به عنوان مبنایی برای ساخت‌ها، نسخه‌ها و تغییرات آتی استفاده می‌شود.</p>	<p>خطمبنا پیکربندی اطلاعات پیکربندی که در زمان خاصی، طی عمر خدمت یا مولفه خدمت به شکل رسمی معین شده است. یادآوری ۱- خطوط مبنای پیکربندی، به علاوه‌ی تغییرات تایید شده خطوط مبنای، اطلاعات پیکربندی فعلی را تشکیل می‌دهد. [منبع: ISO/IEC/IEEE 24765:2010] اصلاح شده]</p>
<p>تعریف دارای معنای یکسانی بوده اما به شکل متفاوتی بیان شده است. ITIL به یک سامانه مدیریت پیکربندی اشاره داشته که این مفهوم در تعریف قلم پیکربندی در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱: سال ۱۳۹۲ اشاره نشده است. ITIL همچنین اطلاعاتی در مورد نحوه کاربرد اقلام پیکربندی</p>	<p>قلم پیکربندی هر مولفه یا دیگر دارایی خدمت که برای ارائه خدمات فناوری اطلاعات به مدیریت نیاز دارد. اطلاعات هر قلم پیکربندی در یک رکورد پیکربندی در درون سامانه مدیریت پیکربندی ذخیره شده و با مدیریت پیکربندی و دارایی خدمت طی چرخه‌ی حیات آن، نگهداری می‌شود. اقلام پیکربندی تغییر</p>	<p>قلم پیکربندی CI عناصری که باید برای ارائه خدمت یا خدمات، واپایش شود.</p>

توضیحات	واژه‌نامه‌ی ITIL	بند ۳ از استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۹۲: سال ۱۶۳۴۷-۱
و نیز مثال‌هایی از اقلام پیکربندی را ارائه می‌دهد.	تحت واپیش مدیریت تغییر قرار دارند. این اقلام نوعاً شامل خدمات فناوری اطلاعات، نرم‌افزار، سخت‌افزار، ساختمان‌ها، افراد و مستندات رسمی مثل توافقنامه‌های سطح خدمت است.	
تعریف دارای معنای یکسانی بوده اما به شکل متفاوتی بیان شده است. تعریف ITIL اشاره می‌کند که بیش از یک پایگاهداده مدیریت و پیکربندی می‌تواند وجود داشته باشد.	پایگاهداده مدیریت و پیکربندی CMDB پایگاهداده استفاده شده برای ذخیره‌ی رکوردهای پیکربندی در طول چرخه‌ی زندگی آنها است. سامانه مدیریت پیکربندی یک یا چند پایگاهداده مدیریت پیکربندی را تگه‌هاری کرده، و هر دادگان نیز ویژگی‌های اقلام پیکربندی و ارتباطات با دیگر اقلام پیکربندی را ذخیره می‌کند.	۴-۳ پایگاهداده مدیریت و پیکربندی CMDB مخزن داده‌ای استفاده شده برای ثبت خصیصه‌های اقلام پیکربندی، و روابط بین اقلام پیکربندی در طول چرخه‌ی زندگی آنها است.
تعریف مشابه است اما یک تفاوت دارند. تعریف ITIL جزئیات بیشتری در مورد کاری که باید انجام شود، ارائه می‌دهد. تعریف استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ از استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰ اقتباس شده تا همخوانی بین استانداردهای نظام مدیریتی و همچنین یکپارچه-سازی سامانه مدیریت خدمات و سامانه مدیریت کیفیت (QMS) ^۱ تسهیل شود.	بهبود مستمر خدمت بهبود مستمر خدمت تصمین می‌کند که خدمت در راستای نیازهای در حال تغییر کسب‌وکار است؛ این کار با شناسایی و پیاده‌سازی بهبودها در خدمات فناوری اطلاعات انجام می‌شود.	۵-۳ بهبود مستمر فعالیت‌های تکراری برای افزایش قابلیت به منظور تحقق الزامات خدمت است. [منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷، اصلاح شده]
عبارت اقدامات اصلاحی در ITIL با معنی مشابهی استفاده شده، اما در واژه‌نامه‌ی آن تعریف نشده است.	[این اصطلاح در واژه‌نامه‌ی ITIL تعریف نشده است.]	۶-۳ اقدامات اصلاحی اقدام برای حذف علت یا کاهش احتمال وقوع مجدد یک عدم انطباق شناسایی شده یا دیگر وضعیت‌های نامطلوب است. [منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷، اصلاح شده]
معنی یکسان است به جز در یک	مشتری	۷-۳

توضیحات	واژه‌نامه‌ی ITIL	بند ۳ از استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۹۲: سال ۱۶۳۴۷-۱
مورد. تعریف ITIL از واژه «خرید» استفاده کرده در حالی که در تعریف استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱ «دريافت» خدمت مطرح شده است. چارچوب ITIL بين مشتری به عنوان هستاری که کالا و خدماتی خریداری می‌کند و با اهداف سطح خدمت توافق می‌کند، با استفاده غیر رسمی مشتری به عنوان کاربر تمایز قائل می‌شود. به علاوه، تعریف استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱ به سازمان‌ها ارجاع می‌کند، در حالی که ITIL به فرد یا سازمان خریدار خدمت.	فردی که خدمت یا محصولی را خریداری می‌کند. یک مشتری ارائه‌دهنده خدمت فناوری اطلاعات، فرد یا گروهی است که اهداف سطح خدمت را تعریف و توافق می‌کند. این اصطلاح غیررسمی برای اشاره به کاربر نیز استفاده می‌شود: «[این یک سازمان مشتری-محور است]»	مشتری سازمان یا بخشی از سازمان که خدمت یا خدمات را دریافت می‌کند. بادآوری ۱ درایه - یک مشتری می‌تواند نسبت سازمان ارائه‌دهنده خدمت، داخلی یا خارجی باشد. [منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰ سال ۱۳۸۷، اصلاح شده]
تعریف دارای معنای یکسانی است اما به شکل متفاوتی بیان شده است.	سندهای اطلاعات است در قالبی خواندنی. سندهای ممکن است کاغذی یا الکترونیکی باشد؛ مثال: سندهای خدمتی، توافقنامه سطح خدمت، سوابق رخداد یا نمودار چیدمان اتفاق رایانه	۸-۳ سندهای اطلاعات و رسانه‌ی پشتیبان آن [منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰ سال ۱۳۸۷، اصلاح شده] مثال: خطمشی‌ها، طرح‌ها، شرح فرآیندها، رویده‌ها، توافقنامه سطح خدمت، قراردادها و مدارک. بادآوری ۱ درایه - این اطلاعات می‌تواند در هر قالب یا رسانه‌ای باشد. بادآوری ۲ درایه - در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷، سندها، به غیر از سوابق، هدفی که باید تحقق شود را بیان می‌کند.
تعریف دارای معنای یکسانی بوده اما به شکل متفاوتی بیان شده است.	اثربخشی معیاری برای سنجش میزان حصول اهداف عملیاتی فرآیند، خدمت یا فعالیت. یک فرآیند یا فعالیت اثربخش، فرآیندی است که به اهداف توافقی خود را حاصل می‌کند.	۹-۳ اثربخشی میزانی که فعالیت‌های طرح‌ریزی شده عینیت پیدا کرده و نتایج طرح‌ریزی شده محقق شده است. [منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰ سال ۱۳۸۷، اصلاح شده]
تعریف دارای معنای یکسانی بوده اما به شکل متفاوتی بیان شده است. کلمه «رویداد» در استاندارد ملی	رخداد یک وقفه طرح‌ریزی نشده در خدمت فناوری اطلاعات یا کاهش کیفیت یک	۱۰-۳ رخداد وقفه طرح‌ریزی نشده برای یک خدمت،

توضیحات	واژه‌نامه‌ی ITIL	بند ۳ از استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۹۲: سال ۱۶۳۴۷-۱
ایران شماره ۱۶۳۴۷ مطابق لغت- نامه‌های رایج انگلیسی استفاده شده است. در ITIL، رویداد به عنوان هشدار یا اعلان ایجاد شده توسط هر خدمت، قلم پیکربندی و یا ابزار پایشی نیز استفاده می‌شود.	خدمت فناوری اطلاعات. شکست یک قلم پیکربندی که هنوز بر روی خدمت تاثیر نگذاشته، نیز یک رخداد است. رویداد یک تغییر در وضعیت که برای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات یا قلم پیکربندی دیگر حائز اهمیت است. این عبارت همچنین به عنوان هشدار یا اعلان ایجاد شده توسط هر خدمت، قلم پیکربندی و یا ابزار پایشی استفاده می‌شود. رویدادها نوعاً به اخذ اقداماتی از سوی کارکنان عملیات فناوری اطلاعات نیاز داشته و اغلب به ثبت رخدادها منجر می‌شود.	کاهش کیفیت یک خدمت و یا رویدادی که هنوز بر روی خدمت مشتری تاثیر نگذاشته است.
عبارت مشابهی در ITIL وجود ندارد. با این حال، مدیریت امنیت اطلاعات در قالب جملات زیر تعریف شده است: «فرآیند مسئول حصول اطمینان محرمانه بودن، یکپارچگی و دسترس‌پذیری دارایی- ها، اطلاعات، داده‌های و خدماتی IT سازمان که با نیازهای کسب‌وکار توافق شده همخوانی دارند. مدیریت امنیت اطلاعات از امنیت کسب‌وکار پشتیبانی کرده و دامنه کاربردی گسترده‌تر در مقایسه با ارائه‌دهنده- ی خدمت داشته و شامل اداره کردن اسناد، ایجاد دسترس‌پذیری، تلفن‌ها و مواردی از این قبیل برای کل سازمان است.	[این اصطلاح در واژه‌نامه‌ی ITIL تعریف نشده است.]	۱۱-۳ امنیت اطلاعات حفاظت از محرمانه بودن، یکپارچگی و دسترس‌پذیری اطلاعات است. یادآوری ۱ درایه - در ضمن، سایر ویژگی‌ها مثل احراز هویت، پاسخگویی، اتکاپذیری و انکارناپذیری نیز می‌تواند مشمول شود. یادآوری ۲ درایه - عبارت دسترس‌پذیری با این تعریف استفاده نشده، چراکه خود یک عبارت تعریف شده در این قسمت از استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ بوده که برای این منظور مناسب نخواهد بود. [منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۰۰: سال ۱۳۹۴، اصلاح شده]
عبارت مشابهی در ITIL وجود ندارد. به رخداد (۳-۱۰) مراجعه شود.	[این اصطلاح در واژه‌نامه‌ی ITIL تعریف نشده است.]	۱۲-۳ رخداد امنیت اطلاعات یک یا یک سری از رویدادهای ناخواسته امنیت اطلاعات که احتمال بالایی برای آسیب‌رسانی به عملیات کسب‌وکار و تهدید

توضیحات	واژه‌نامه‌ی ITIL	بند ۳ از استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۹۲: سال ۱۶۳۴۷-۱
		امنیت اطلاعاتی دارد. [منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۰۰]
تعریف دارای معنای یکسانی بوده اما به شکل متفاوتی بیان شده است.	ذی‌نفع فرد که علاقه خاصی به یک سازمان، پروژه، خدمات فناوری اطلاعات و موارد غیره دارد ذی‌نفعان شامل مشتریان، شرکاء کارکنان، سهام‌داران، مالکان و امثال‌هم باشند.	۱۳-۳ طرف علاقه‌مند فرد یا گروهی که علاقه خاصی به عملکرد یا موفقیت فعالیت یا فعالیت‌های ارائه‌دهنده خدمت دارد. مثال: مشتریان، مالکان، مدیریت، افراد در سازمان ارائه‌دهنده خدمت، تامین‌کنندگان، بانکداران، اتحادیه‌ها، و شرکا. یادآوری ۱ درایه - یک گروه می‌تواند یک سازمان، بخشی از آن، یا بیش از یک سازمان باشد. [منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷، اصلاح شده]
عبارت مشابهی در ITIL وجود ندارد.	[این اصطلاح در واژه‌نامه‌ی ITIL تعریف نشده است.]	۱۴-۳ گروه داخلی بخشی از سازمان ارائه‌دهنده خدمت که توافقی مستند با ارائه‌دهنده خدمت داشته تا در طراحی، انتقال، ارائه و بهبود خدمت یا خدمات مشارکت کند. یادآوری ۱ درایه - گروه داخلی خارج از حوزه‌ی سامانه مدیریت خدمات ارائه دهنده خدمت قرار دارد.
معنای مشابه بوده، به جز در یک مورد. تعریف ITIL دارای علت ریشه‌ای «و» روش دور زدن است. تعریف استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ دارای یک علت ریشه‌ای «یا» یک روش دور زدن است.	خطای شناخته شده مسئله‌ای که دارای علت ریشه‌ای مستند و یک روش دور زدن است. خطاهای معلوم توسط مدیریت مشکل در طی چرخه‌ی حیات خود تولید و مدیریت می‌شود. این خطاهای ممکن است توسط توسعه‌دهنده یا تامین‌کننده نیز شناسایی می‌شوند.	۱۵-۳ خطای شناخته شده مشکلی که یک علت ریشه‌ای شناسایی شده داشته، یا روشی برای کاهش یا حذف اثر آن بر روی خدمت از طریق دور زدن آن دارد.
عبارت «عدم انطباق» در استفاده شده اما در واژه‌نامه‌ی آن تعریف نشده است.	[این اصطلاح در واژه‌نامه‌ی ITIL تعریف نشده است.]	۱۶-۳ عدم انطباق برآورده نکردن یک الزام است. [منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷]

توضیحات	واژه‌نامه‌ی ITIL	بند ۳ از استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۹۲: سال ۱۶۳۴۷-۱
تعریف دارای معنای یکسانی بوده اما به شکل متفاوتی بیان شده است.	سازمان یک شرکت، هستار قانونی یا یک موسسه. این عبارت گاهی برای ارجاع به هستاری که دارای افراد، منابع یا بودجه است استفاده می‌شود، مثلاً پروژه یا واحد کسب‌وکار.	۱۷-۳ سازمان گروهی از افراد تجهیزات با چیدمان مشخصی از مسئولیت‌ها، اختیارات و روابط است. مثال: شرکت، اداره، نهاد، بنگاه، موسسه، خیریه، تجارت‌خانه، انجمن یا قسمت‌ها یا ترکیبی از آنها. یادآوری ۱ درایه - این چیدمان معمولاً دارای نظم است. یادآوری ۲ درایه - سازمان می‌تواند عمومی یا خصوصی باشد. [منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷، اصلاح شده]
عبارت مشابهی در ITIL وجود ندارد.	[این اصطلاح در واژه‌نامه‌ی ITIL تعریف نشده است.]	۱۸-۳ اقدام پیشگیرانه اقدامی برای جلوگیری یا حذف علت‌ها، یا کاهش احتمال وقوع یک عدم انطباق بالقوه احتمالی و یا دیگر وضعیت‌های بالقوه نامطلوب است. [منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷، اصلاح شده]
تعریف دارای معنای یکسانی بوده اما به شکل متفاوتی بیان شده است.	مشکل علت یک یا چند رخداد. علت معمولاً در زمان ایجاد سوابق مشکل معلوم نیست، و فرآیند مدیریت مشکل مسئولیت بررسی بیشتر را بر عهده دارد.	۱۹-۳ مشکل علت ریشه‌ای یک یا چند رخداد است. یادآوری ۱ درایه - علت معمولاً در زمان ایجاد سابقه مشکل شناخته شده نیست، و تیم مدیریت فرآیند مشکل مسئولیت بررسی بیشتر را بر عهده دارد.
هم در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ و هم ITIL، رویه‌ها روش‌های مشخصی برای انجام فعالیت‌هایی است که بخشی از یک فرآیند را تشکیل می‌دهند. در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲، رویه‌ها می‌توانند مستند باشند یا نباشند. در ITIL، رویه‌ها	رویه سندي که حاوی گام‌هایی برای نحوه چگونگی حصول یک فعالیت است. رویه‌ها به عنوان بخشی از فرآیندها تعریف می‌شود.	۲۰-۳ رویه روش خاص انجام یک فرآیند یا فعالیت است. یادآوری ۱ - رویه‌ها می‌توانند مستند یا غیرمستند باشند. [منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷، اصلاح شده]

توضیحات	واژه‌نامه‌ی ITIL	بند ۳ از استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۹۲: سال ۱۶۳۴۷-۱
به عنوان مستند تعریف شده است.		
تعریف مشابه بوده، اما ITIL نیاز دارد فرآیند حصول هدف خاصی را پشتیبانی کند. ITIL می‌گوید که فرآیند دارای اهدافی است، و همچنین مولفه‌های مختلف شناسایی شده توسط یک فرآیند را تعریف می‌کند.	فرآیند مجموعه‌ای ساختار یافته از فعالیت‌ها که برای تحقق هدف خاصی طراحی شده است. یک فرآیند یک یا چند ورودی تعریف شده را گرفته و آنها را به خروجی‌های تعریف شده تبدیل می‌کند. فرآیند ممکن است شامل نقش‌ها، مسئولیت‌ها و ابزارهای لازم برای ارائه‌ی مطمئن خروجی‌ها شود. یک فرآیند می‌تواند خطمهشی‌ها، استانداردها، دستورالعمل‌های کاری و فعالیت‌ها را در صورت لزوم، تعریف کند. [منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷، اصلاح شده]	۲۱-۳ فرآیند مجموعه‌ای از فعالیت‌های مرتبط با یکدیگر و تعاملی که ورودی را به خروجی تبدیل می‌کند. [منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷، اصلاح شده]
تعریف دارای معنای یکسانی بوده اما به شکل متفاوتی بیان شده است.	سوابق سندي که حاوی نتایج یا دیگر خروجی یک فعالیت یا فرآیند است. سوابق، شواهدی از این واقعیت است که فعالیتی انجام شده و ممکن است کاغذی یا الکترونیکی باشد، مانند گزارش ممیزی، سache یک رخداد، یا صورت جلسات.	۲۲-۳ سوابق سندي که نتایج به دست آمده را بیان کرده یا شواهدی را از فعالیت‌های انجام شده ارائه می‌دهد. مثال: گزارش‌های ممیزی، گزارش‌های رخداد، گزارش‌های آموزشی، یا صورت جلسات. [منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷، اصلاح شده]
تعریف دارای معنای یکسانی بوده اما به شکل متفاوتی بیان شده است. استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۹۲: سال ۱۶۳۴۷-۱: عنوان مجموعه‌ای از اقلام پیکربندی اصلاح شده قلمداد می‌کند، در حالی که ITIL به مجموعه‌ای از تغییرات اشاره دارد. این تعاریف منجر به ارائه مفاهیم مشابهی شده است.	نسخه یک یا چند تغییر در خدمات فناوری اطلاعات که با یکدیگر ساخته، آزمون و پیاده‌سازی شده است. یک نسخه واحد ممکن است شامل تغییراتی در سخت‌افزار، نرم‌افزار، مستندات، فرآیندها و یا مولفه‌های دیگر شود.	۲۳-۳ نسخه گردآوری مجموعه‌ای از یک یا چند قلم پیکربندی جدید یا تغییریافته که به عنوان نتیجه یک یا چند تغییر، در محیط واقعی استقرار یافته است.
تعریف دارای معنای یکسانی بوده اما به شکل متفاوتی بیان شده است.	درخواست تغییر ^۱ (RFC) پیشنهاد رسمی برای تغییری است که	۲۴-۳ درخواست تغییر پیشنهاد تغییری برای اعمال در یک

توضیحات	واژه‌نامه‌ی ITIL	بند ۳ از استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۹۲: سال ۱۶۳۴۷-۱
	باید اعمال شود. این شامل جزئیات تغییر بوده و ممکن است کاغذی یا الکترونیکی ثبت شود. این اصطلاح معمولاً با سوابق تغییر یا خود تغییر اشتباه گرفته می‌شود.	خدمت، مولفه خدمت، یا سامانه مدیریت خدمات است. یادآوری ۱ درایه - تغییر در خدمت شامل تمہید خدمت جدید یا حذف خدمتی است که دیگر به آن نیازی نیست.
تعریف دارای معنای یکسانی بوده اما به شکل متفاوتی بیان شده است.	مخاطره رویدادی احتمالی که می‌تواند باعث خرابی یا صدمه شود، و یا روی توانایی حصول اهداف تاثیر منفی دارد. مخاطره توسط احتمال یک تهدید، آسیب‌پذیری دارایی مربوط به آن تهدید و اثر تهدید در صورت وقوع، سنجیده می‌شود. مخاطره را همچنین می‌تواند به عنوان عدم قطعیت پیامد تعریف شده و می‌تواند در زمینه احتمال پیامدهای مشتب و همچنین منفی نیز استفاده شود.	۲۵-۳ مخاطره تأثیر عدم قطعیت بر روی مقاصد است. یادآوری ۱ درایه - یک اثر انحراف از چیزی است که مورد انتظار است، مثبت یا منفی. یادآوری ۲ درایه - مقاصد می‌توانند ابعاد مختلف داشته باشند (مثل مالی، یکپارچگی و اینمنی و اهداف محیطی) و در سطوح‌های مختلف قابل اعمال است (مثل راهبردی، گستره سازمانی، پروژه، محصول و فرآیند). یادآوری ۳ درایه - مخاطره معمولاً با ارجاع به رویدادها و عاقب بالقوه و یا ترکیبی از اینها مشخص می‌شود. یادآوری ۴ درایه - مخاطره معمولاً حسب ترکیبی از عاقب یک رویداد (از جمله تغییر در شرایط) و احتمال وقوع، بیان می‌شود. [منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۲۴۵: سال ۱۳۸۹، اصلاح شده]
تعریف دارای معنای یکسانی بوده اما به شکل متفاوتی بیان شده است.	خدمت روش‌های ارائه ارزش برای مشتری، از طریق تسهیل دستاوردهایی که مشتری قصد حصول آنها را دارد، بدون مالکیت یا هزینه و مخاطره مشخص. اصطلاح «خدمت» همچنین به عنوان متادفی برای خدمات اصلی، خدمات فناوری اطلاعات یا پسته خدمت استفاده می‌شود.	۲۶-۲ خدمت روش‌های ارائه ارزش به مشتری، از طریق تسهیل نتایجی که مشتری قصد تحقیق آنها را دارد. یادآوری ۱ درایه - خدمت معمولاً ناملموس است. یادآوری ۲ درایه - یک خدمت همچنین می‌تواند توسط یک تامین‌کننده، گروه داخلی و یا مشتری به عنوان ارائه‌دهنده خدمت عمل می‌کند، به یک ارائه‌دهنده خدمت ارائه می‌شود.
تعریف دارای معنای یکسانی بوده اما به شکل متفاوتی بیان شده است.	مولفه اصطلاحی عمومی برای اشاره به بخشی از چیزی پیچیده‌تر، برای مثال، سامانه رایانه‌ای می‌تواند مولفه‌ای از خدمات فناوری اطلاعات باشد؛ برنامه کاربردی می‌تواند مولفه‌ای از واحد نسخه باشد.	۲۷-۳ مولفه خدمت واحدی از خدمت که وقتی با دیگر واحدها ترکیب شود، یک خدمت کامل را ارائه خواهد کرد. مثال: سخت‌افزار، نرم‌افزار، ابزارها، طرح‌ها، سندها،

توضیحات	واژه‌نامه‌ی ITIL	بند ۳ از استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۹۲: سال ۱۶۳۴۷-۱
	مولفه‌هایی که باید مدیریت شوند باید اقلام پیکربندی باشند. [عبارت مولفه خدمت در واژه‌نامه‌ی ITIL تعریف نشده است.]	اطلاعات، فرآیندها و یا خدمت پشتیبان. یادآوری ۱ درایه - مولفه خدمت می‌تواند از یک یا چند قلم پیکربندی تشکیل شده باشد.
عبارت مشابهی در ITIL وجود ندارد. با این حال، تداوم خدمات در قالب تعریف زیر ارائه شده است: «فرآیند مسئول مدیریت مخاطره-هایی که می‌تواند تاثیر جدی بر روزی خدمات فناوری اطلاعات داشته باشند. مدیریت تداوم خدمت تضمین می‌کند که ارائه‌دهنده خدمات فناوری اطلاعات می‌تواند همواره کمینه سطوح خدمت توافقنامه‌ی را از طریق کاهش مخاطره تا سطحی قابل قبول و طرح بازیابی خدمت، فراهم کند. مدیریت تداوم خدمات از مدیریت تداوم کسبوکار پشتیبانی می‌کند.»	[اصطلاحات مولفه خدمت در واژه‌نامه‌ی ITIL تعریف نشده‌اند.]	۲۸-۳ تداوم خدمت ظرفیت مدیریت مخاطره‌ها و رخدادهایی که می‌تواند تاثیر جدی بر روی خدمت یا خدمت داشته، تا خدمات در سطوح توافق شده، به شکل مستمری ارائه شوند.
معانی به جز یک مورد، مشابه است. تعریف ITIL شامل مسئولیت‌ها در محتوای توافقنامه سطح خدمت است. یادآوری‌های تعریف استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۹۲: سال ۱۶۳۴۷-۱ نشان می‌دهد که توافقنامه سطح خدمت را می‌توان بین طرف‌های دیگر، به غیر از مشتری و ارائه‌دهنده خدمات، نیز ایجاد کرد.	توافقنامه‌ی سطح خدمت (SLA) توافقنامه بین ارائه‌دهنده خدمت فناوری اطلاعات و مشتری. توافقنامه‌ی سطح خدمت خدمات فناوری اطلاعات را بیان کرده، اهداف سطح خدمات را مستند کرده، و مسئولیت‌های ارائه‌دهنده‌ی خدمت و مشتری را تبیین می‌کند. یک توافقنامه منفرد می‌تواند چندین خدمات فناوری اطلاعات یا چندین مشتری را پوشش دهد.	۲۹-۳ توافقنامه‌ی سطح خدمت 'SLA' توافقنامه مستندی بین ارائه‌دهنده خدمت و مشتری که خدمت و اهداف خدمت را شناسایی می‌کند. یادآوری ۱ درایه - توافقنامه سطح خدمت همچنین می‌تواند بین ارائه‌دهنده خدمت و تامین‌کننده، یا یک گروه داخلی و مشتری که در نقش تامین‌کننده عمل می‌کند، ایجاد شود. یادآوری ۲ درایه - یک توافقنامه سطح خدمت می‌تواند در یک قرارداد گنجانده شده یا نوعی دیگر از توافقنامه مکتوب باشد.
تعریف دارای معنای یکسانی بوده اما به شکل متفاوتی بیان شده است.	مدیریت خدمت مجموعه‌ای از ظرفیت‌های سازمانی ویژه برای ارائه ارزش به مشتریان در قالب خدمت.	۳۰-۳ مدیریت خدمت مجموعه ظرفیت‌ها و فرآیندها برای واپیش و هدایت فعالیت‌ها و منابع ارائه‌دهنده

توضیحات	واژه‌نامه‌ی ITIL	بند ۳ از استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۹۲: سال ۱۶۳۴۷-۱
		خدمات برای طراحی، انتقال، ارائه و بهبود خدمت برای تحقق الزامات خدمت است.
نظام مدیریتی مطابق تعریف یادآوری ۱ از بند ۳۱-۳ استاندارد ملی ایران شماره ۱: سال ۱۶۳۴۷-۱، دارای معنی مشابه لغت- نامه‌ی ITIL است، اما بیان آن متفاوت است. تعریف لغتنامه‌ی ITIL عبارت «نظام مدیریتی» را به فرآیندها و فعالیت‌ها و همچنین سازمان‌هایی که تحت مدیریت هستند، اطلاق می‌کند.	<p>سامانه مدیریت چارچوب خطمشی‌ها، فرآیندها، کارکردها، استانداردها، راهنمایی‌ها و ابزارهایی که تحقق اهداف سازمانی را تضمین می‌کنند. این اصطلاح همچنین در دامنه کاربردی کوچکتری، به منظور پشتیبانی از فرآیند یا فعالیتی خاص استفاده می‌شود، مثلاً سامانه مدیریت رویداد یا سامانه مدیریت مخاطره. [اصطلاح «سامانه مدیریت خدمات» در واژه‌نامه‌ی ITIL تعریف نشده است.]</p>	<p>۳۱-۳ سامانه مدیریت خدمات</p> <p>سامانه مدیریتی برای هدایت و واپایش فعالیت‌های مدیریت خدمات ارائه‌دهنده خدمت است.</p> <p>یادآوری ۱ درایه - سامانه مدیریتی مجموعه‌ای به هم مرتبط از عناصر تعاملی به منظور ایجاد خطمشی و اهداف عملیاتی و برآورده کردن آن اهداف است.</p> <p>یادآوری ۲ درایه - سامانه مدیریت خدمات شامل تمام خطمشی‌ها، اهداف، طرح‌ها، فرآیندها، مستندات، و منابع مورد نیاز برای طراحی، انتقال، ارائه و بهبود خدمات و تحقق الزامات تعیین شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱: سال ۱۶۳۴۷-۱ مورد نیاز است.</p> <p>یادآوری ۳ درایه - این تعریف از «سامانه مدیریت کیفیت» در استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷ اقتباس شده است.</p>
تعریف دارای معنای یکسانی بوده اما به شکل متفاوتی بیان شده است. استاندارد ملی ایران شماره ۱: سال ۱۳۹۲ ارائه‌دهنده خدمت را به ارائه‌دهنده‌گان خدمات فناوری اطلاعات محدود نمی‌کند. چارچوب ITIL یک ارائه‌دهنده‌ی عمومی خدمت و به شکل جدأگانه- ای، انواع خاصی از ارائه‌دهنده‌گان خدمت را تعریف می‌کند، اگرچه استفاده‌ی «ارائه‌دهنده خدمت» را به عنوان جایگزین «ارائه‌دهنده خدمت IT» را به رسمیت می-شناسد.	<p>ارائه‌دهنده خدمت سازمانی که خدمتی را به بیش از یک یا چند مشتری داخلی یا خارجی ارائه می‌دهد. ارائه‌دهنده خدمت معمولاً به عنوان مخففی برای ارائه‌دهنده خدمت فناوری اطلاعات استفاده می‌شود.</p> <p>ارائه‌دهنده خدمت فناوری اطلاعات ارائه‌دهنده‌ی خدمتی که خدمات فناوری اطلاعات را به مشتریان داخلی یا خارجی عرضه می‌کند.</p>	<p>۳۲-۳ ارائه‌دهنده خدمت</p> <p>سازمان یا بخشی از سازمان که خدمت یا خدمتی را مدیریت و به مشتری ارائه می-دهد.</p> <p>یادآوری ۱ درایه - مشتری می‌تواند نسبت به سازمان ارائه‌دهنده خدمت، داخلی یا خارجی باشد.</p>
تعارف مشابه بوده به جز در یک مورد. تعریف ITIL ابراز می‌کند که درخواست‌ها توسط فرآیند تحقق	درخواست خدمت درخواست رسمی از سوی کاربر برای چیزی که باید مهیا شود؛ به عنوان	<p>۳۳-۳ درخواست خدمت</p>

توضیحات	واژه‌نامه‌ی ITIL	بند ۳ از استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۹۲: سال ۱۶۳۴۷-۱
درخواست مدیریت می‌شود؛ استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ جزیاتی از این را ارائه نمی‌دهد.	مثال، درخواست اطلاعات یا توصیه، یا تنظیم دوباره یک کلمه عبور، یا نصب یک ایستگاه کاری برای کاربر جدید. درخواست‌ها توسط فرآیند تحقیق درخواست، و معمولاً در کنار میز خدمت، مدیریت می‌شوند. درخواست‌های خدمت ممکن است به درخواستی برای تغییر به عنوان بخشی از تحقیق درخواست مرتبط شود.	درخواست اطلاعات، توصیه، دسترسی به خدمت و یا تغییری از قبل مصوب شده، است.
استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ یک الزام خدمت را معادل نیاز تلقی می‌کند. در تعریف ITIL یک الزام معادل یک بیانیه رسمی از نیاز بوده، و الزامات فرآیندها و اقلام قابل تحويل و نیز خدمت را پوشش می‌دهد.	الزام یک بیانیه رسمی از آنچه مورد نیاز است؛ برای مثال الزامات سطح خدمت، یک الزام پروژه یا اقلام قابل تحويل مورد نیاز یک فرآیند. [اصطلاح الزامات خدمت در واژه‌نامه ITIL تعریف نشده است.]	۳۴-۳ الزامات خدمت نیازهای مشتری و کاربران خدمت، از جمله الزامات سطح خدمت، و نیازهای ارائه‌دهنده خدمت است.
تعارف مشابه است به جز در یک مورد. تعریف استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ بیان می‌کند که قراردادی وجود دارد؛ ITIL حرفی از قرارداد نمی‌زند.	تامین‌کننده طرف سومی که مسئولیت تامین منابع یا خدمتی مورد نیاز برای عرضه خدماتی فناوری اطلاعات را بر عهده دارد. از آن جمله است: فروشنده اقلام سخت‌افزاری و نرم‌افزاری، تامین‌کنندگان مخابراتی و شبکه و سازمان‌های برون‌سپاری.	۳۵-۳ تامین‌کننده سازمان یا بخشی از سازمان که نسبت به سازمان ارائه‌دهنده خدمت خارجی بوده، و قراردادی را برای مشارکت در طراحی، انتقال، ارائه، و بهبود خدمت یا خدمات فرآیندها، با ارائه‌دهنده خدمت منعقد می‌کند. یادآوری ۱ درایه - تامین‌کنندگان شامل تامین‌کنندگان شاخص پیشرو، ولی نه تامین‌کنندگان فرعی آنها است.
تعاریف مشابهی در ITIL وجود ندارد.	[این اصطلاح در واژه‌نامه‌ی ITIL تعریف نشده است.]	۳۶-۳ مدیریت ارشد فرد یا گروهی از افراد که ارائه‌دهنده خدمت را در بالاترین سطح واپایش و هدایت می‌کند. [منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷، اصلاح شده]
هر دو تعریف به تغییر در وضعیت اشاره می‌کند، اما دامنه کاربرد آنها متفاوت است. استاندارد ملی ایران	انتقال تغییر در وضعیت، متناظر حرکت خدمات فناوری اطلاعات یا قلم	۳۷-۳ انتقال

توضیحات	واژه‌نامه‌ی ITIL	بند ۳ از استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۹۲: سال ۱۶۳۴۷-۱
شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ به تغییر در محیط اشاره دارد، در حالی که ITIL به تغییر در وضعیت چرخه‌حیات اشاره دارد که شامل تغییر در محیط می‌شود.	پیکربندی دیگر از یک وضعیت به وضعیت بعدی در چرخه‌حیات.	فعالیتهای مرتبط با انتقال یک خدمت جدید یا تغییریافته به محیط عملیاتی، یا بر عکس است.

جدول الف-۲- اصطلاحات تعریف شده در واژه‌نامه‌ی ITIL-2011 را در که استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ وجود داشته، ولی به شکل مشخصی تعریف نشده فهرست کرده است. این اصطلاحات در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ تعریف نشده و از تعاریف رایج واژه‌نامه انگلیسی استفاده می‌کنند. تعاریف ITIL برای ارائه‌دهندگان خدمتی که قصد ایجاد و بهبود سامانه مدیریت خدمات را دارند، می‌تواند سودمند باشد. اکثر تعاریف ITIL معنایی مشابه موارد استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ دارند. با این حال، بعضی از تعاریف واژه‌نامه نسبت به تعاریف تخصصی ITIL متفاوت است. عبارت‌های «منابع» و «تا ثیر» از این دست موارد هستند.

جدول الف-۲- اصطلاحات واژه‌نامه‌ی ITIL در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲

اصطلاح ITIL تعریف شده در واژه‌نامه‌ی ITIL	استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ (استفاده مطابق تعريف لغتنامه‌های رایج)
فرآیند مسئول شناسایی هزینه‌های حقیقی ارائه خدمات فناوری اطلاعات، مقایسه آنها با هزینه‌های بودجه‌ریزی شده و مدیریت انحراف از بودجه	حسابداری
سندي که درک رسمی بين دو یا چند طرف را بيان می‌کند. توافقنامه الزامآور نیست، مگر اينکه بخشی از قرارداد باشد.	توافقنامه
هر منبع یا ظرفیت. دارایی ارائه‌دهنده خدمت شامل تمام مواردی است که در ارائه خدمت مشارکت دارد. دارایی‌ها می‌توانند از انواع زیر باشند: مدیریت، سازمان، فرآیند، دانش، افراد، اطلاعات، برنامه‌کاربردی‌ها، زیرساخت یا سرمایه مالی	دارایی
بخشی از اطلاعات در مورد قلم پیکربندی. نام، مکان، نسخه و هزینه مثال‌هایی از خصیصه‌ها هستند. خصیصه‌های اقلام پیکربندی در پایگاهداده مدیریت پیکربندی (CMDB) ثبت و به عنوان بخشی از سامانه مدیریت پیکربندی حفظ می‌شوند.	خصوصه
فعالیت پیش‌بینی و واپاپیش صرف پول. بودجه‌ریزی از چرخه‌ی مناکره دوره‌ای برای پیکربندی بودجه‌های آتی (معمولًا سالانه) و پاپیش و پیکربندی روزانه‌ی بودجه فعلی تشکیل شده است.	بودجه‌ریزی
فعالیت هم‌بندی تعدادی از اقلام پیکربندی برای ایجاد بخشی از خدمات فناوری اطلاعات. همچنین، این اصطلاح می‌تواند برای اشاره به یک نسخه برای توزیع مجاز، برای مثال، ساخت کارساز و یا ساخت لپ‌تاپ استفاده می‌شود.	ساخت

اصطلاح ITIL تعریف شده در واژه‌نامه‌ی ITIL	استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ (استفاده مطابق تعریف لغت‌نامه‌های رایج)
یک هستار کلی شرکتی یا سازمانی که از چندین واحد کسب‌وکار تشکیل شده است. در متن <i>ITSM</i> این اصطلاح شامل بخش خصوصی و سازمان‌های غیر انتفاعی و همچنین شرکت‌ها می‌شود. ارائه‌دهنده‌ی خدمت، خدمات فناوری اطلاعات را به یک مشتری در کسب‌وکار عرضه می‌کند. ارائه‌دهنده خدمت می‌تواند بخشی از خود کسب‌وکار به عنوان مشتری آن (ارائه‌دهنده داخلی خدمت)، یا بخشی از یک کسب‌وکار دیگر (ارائه‌دهنده خارجی خدمت) باشد.	کسب‌وکار
توانایی یک سازمان، فرد، فرآیند، برنامه کاربردی، خدمات فناوری اطلاعات و یا دیگر قلم پیکربندی برای انجام یک فعالیت. ظرفیت‌ها دارایی‌های ناملموس یک سازمان هستند.	ظرفیت
یک توافق‌نامه‌ی الزام‌آور بین دو یا چند طرف.	قرارداد
فعالیت انتقال سخت‌افزار، نرم‌افزار، مستندات، فرآیند و موارد دیگر، به محیط زنده. استقرار بخشی از فرآیند مدیریت نسخه منتشر شده و استقرار است.	استقرار
فعالیت یا فرآیندی که نیازمندی‌های را شناسایی کرده و سپس راه حلی که قادر به پاسخ‌گویی به این نیازمندی‌ها باشد را تعریف می‌کند.	طراحی
این فرآیند مسئول ایجاد و یا اصلاح خدمات فناوری اطلاعات یا نرم‌افزار آماده برای نسخه‌ها و استقرار بعدی است.	توسعه
توسعه همچنین به معنی نقش یا کارکردی که کار توسعه را انجام می‌دهد، استفاده می‌شود. این فرآیند با جزئیات استناد <i>ITIL</i> اصلی توصیف نشده است.	
تغییری که باید در اسرع وقت اعمال شود، برای مثال، رفع یک رخداد عمله برای پیاده‌سازی یک وصله امنیتی. فرآیند مدیریت تغییر معمولاً یک رویه خاص برای اداره تغییرهای اضطراری دارد.	تغییر اضطراری
فعالیتی که به منابع اضافی برای تحقق اهداف سطح خدمت و یا انتظارات مشتری نیاز دارد.	ارسال به سطح بالاتر
از دست رفتن توانایی عملیات تا حد مشخصات، یا عرضه خروجی مورد نیاز، این اصطلاح در زمان ارجاع به خدمات فناوری اطلاعات، فرآیندها، فعالیت‌ها و اقلام پیکربندی استفاده می‌شود. خرابی اغلب به رخداد منجر شود.	شکست
اصطلاح عمومی برای بیان کارکرد و فرایندهای مرتبط با مدیریت الزامات بودجه‌ریزی، حسابداری، و هزینه کردن. مدیریت مالی بنگاهی اصطلاحی مشخصی است که برای تشریح فرآیندها از منظر سازمان کلی استفاده می‌شود. مدیریت مالی برای خدمات فناوری اطلاعات اصطلاح مشخصی برای بیان فرآیندها از منظر ارائه‌دهنده خدمات فناوری اطلاعات است.	مدیریت مالی
انجام فعالیت‌ها برای برآورده کردن نیاز یا الزام، از طریق تدارک خدمات فناوری اطلاعات، یا برآورده کردن درخواست خدمت.	تحقیق
اطمینان می‌دهد که خط مشی‌ها و راهبرد واقعاً پیاده‌سازی شده، و فرآیندهای مورد نیاز به درستی رعایت می‌شوند. حاکمیت شامل تعیین نقش‌ها و مسئولیت‌ها، سنجش و گزارش دهی، و انجام اقدامات لازم برای حل مسائل شناسایی شده است.	حاکمیت
سنجه‌ای برای اثر یک رخداد، مشکل یا تغییر بر روی فرآیندهای کسب‌وکار. تاثیر معمولاً مبتنی	تأثیر

اصطلاح ITIL تعریف شده در واژه‌نامه‌ی ITIL	استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ (استفاده مطابق تعریف لغت‌نامه‌های رایج)
بر نحوه‌ی تاثیرپذیری سطوح خدمت هستند. تاثیر و اضطرار برای تخصیص اولویت استفاده می‌شود.	رخداد عمدہ
بالاترین رده‌بندی برای تاثیر رخداد. رخداد عمدہ به اختلال چشمگیر در کسب‌وکار منجر می‌شود.	پایش
مشاهده مستمر قلم پیکربندی، خدمات فناوری اطلاعات یا فرآیند برای شناسایی رویدادها و تضمین شناخته شده بودن وضعیت فعلی.	هدف عملیاتی
دستاوردهای مدنظر از یک فرآیند، فعالیت یا سازمان برای حصول اطمینان از تحقق هدف آن. اهداف عملیاتی معمولاً در قالب اهداف کمی قابل سنجش پذیر بیان می‌شود. از این اصطلاح به شکل غیر رسمی برای ارجاع به الزام استفاده می‌شود.	اجرا
نتیجه انجام یک فعالیت، رعایت فرآیند یا ارائه یک خدمت. این اصطلاح برای اشاره به نتایج مورد نظر و همچنین نتایج واقعی نیز استفاده می‌شود.	دستاورد
سنجه‌ای برای موارد حاصل شده یا عرضه شده توسط یک سامانه، فرد، تیم، فرآیند و یا خدمات فناوری اطلاعات.	عملکرد
انتظارات و اهداف مستند و رسمی مدیریت. خطمشی‌های برای هدایت تصمیم‌گیری‌ها و حصول اطمینان از توسعه و پیاده‌سازی یکنواخت و مناسب فرآیندها، استانداردها، نقش‌ها، فعالیت‌ها و زیربنای فناوری اطلاعات استفاده می‌شود.	خطمشی
رده‌بندی استفاده شده برای شناسایی اهمیت نسبی رخداد، مشکل یا تغییر. اولویت براساس تاثیر و فوریت است، و برای شناسایی زمان لازم انجام اقدامات مرتبط استفاده می‌شود. برای مثال، در توافق‌نامه سطح خدمت ممکن است بیان شود که رخدادهای اولویت ۲ باید طی ۱۲ ساعت مرتفع شوند.	اولویت
ارتباط یا تعامل بین دو فرد یا شی. در مدیریت ارتباط کسب‌وکار، این اصطلاح در حقیقت تعامل بین ارائه‌دهنده خدمت فناوری اطلاعات و کسب‌وکار است. در مدیریت پیکربندی و دارایی خدمت، ارتباط در حقیقت پیوند بین دو قلم پیکربندی بوده که وابستگی یا ارتباط بین آنها را شناسایی می‌کند. برای مثال، برنامه‌کاربردی‌ها ممکن است با کارسازی که بر روی آن اجرا می‌شوند پیوند داشته باشند، و خدماتی فناوری اطلاعات ممکن است پیوندهای فراوانی با اقلام پیکربندی که در آن خدمت فناوری اطلاعات مشارکت دارد، داشته باشد.	ارتباط
یک اصطلاح کلی که شامل زیرساخت فناوری اطلاعات، افراد، پول و هر چیز دیگری که ممکن است به ارائه یک خدمات فناوری اطلاعات کمک می‌کند، است. منابع نیز جزء دارایی‌های سازمان به حساب می‌آیند.	منابع
فرآیند مرتبط با شناسایی، ارزیابی و واپاپیش مخاطره. مدیریت مخاطره همچنین برای ارجاع به	مدیریت مخاطره

اصطلاح ITIL تعریف شده در واژه‌نامه‌ی ITIL	استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ (استفاده مطابق تعریف لغت‌نامه‌های رایج)
بخش دوم فرآیند مخاطره پس از شناسایی و ارزیابی مخاطره استفاده می‌شود، مانند «ارزیابی و مدیریت مخاطره». این فرآیند با جزئیات در استاند ITIL بیان نشده است.	
مجموعه‌ای معیارهایی که برای حصول اطمینان از برآورده شدن کارکردهای خدمات فناوری اطلاعات و الزامات کیفی و اینکه ارائه‌دهنده خدمات آمادگی لازم برای عملیات خدمت فناوری اطلاعات جدید را زمانی که استقرار یافته دارد، استفاده می‌شود.	معیار پذیرش خدمت
پایگاهداده یا سندی ساختیافته با اطلاعاتی در مورد خدمت زنده فناوری اطلاعات، از جمله خدمتی که برای پیاده‌سازی آماده است. کالانمای خدمت بخشی از سبد کالای خدمت بوده و حاوی اطلاعاتی در مورد دو نوع خدمت فناوری اطلاعات است: خدمتی پیش‌روی مشتری که برای کسب‌وکار قابل مشاهده است، و خدمتی پشتیبانی توسط ارائه‌دهنده برای عرضه خدمت پیش‌روی مشتریان لازم است.	کالانمای خدمت
تعهدی که در توافقنامه سطح خدمت مستند باشد. اهداف سطح خدمت بر اساس الزامات سطح خدمت نوشته شده، و برای حصول اطمینان از برآورده کردن اهداف کمی کسب‌وکار توسط خدمت IT ضروری است. این اهداف باید SMART بوده و مبنی بر شاخص کلیدی عملکرد باشند.	هدف کمی خدمت
فعالیت‌هایی که گزارش‌های حصول و روندها را در مقایسه با سطوح خدمت تولید و ارائه می‌کند. قالب، محتوا و بسامد گزارش‌ها باید به توافق مشتریان رسیده شده باشد.	گزارش‌دهی خدمت
نام فیلد لازم در بسیاری از سوابق. این فیلد وضعیت فعلی در چرخه حیات قلم پیکربندی، رخداد یا مشکل مربوط را نشان می‌دهد.	وضعیت
فعالیتی که تصدیق می‌کند قلم پیکربندی، خدمت فناوری اطلاعات، فرآیند و امثال‌هم، مشخصات یا الزامات توافق شده را برآورده می‌کند.	آزمون
معیاری از زمانی که رخداد، مسئله یا تغییر دارای اثر چشمگیری بر روی کسب‌وکار است. برای مثال، یک رخداد با تاثیر بالا ممکن است در صورتیکه اثری خود را بر روی کسب‌وکار تا پایان سال مالی خود بروز ندهد، از ضرورت پایینی برخوردار باشد. تاثیر یا ضرورت برای تخصیص اولویت استفاده می‌شوند.	فوریت
فردی که به شکل روزمره از خدمت فناوری اطلاعات استفاده می‌کند. کاربران نباید با مشتریان یکسان فرض شوند، چراکه بعضی از مشتریان به طور مستقیم از خدمت فناوری اطلاعات استفاده نمی‌کنند.	کاربر
کارکرد ارائه شده توسط یک محصول یا خدمت برای برآورده کردن نیازی خاص. بهره‌برداری را می‌توان «کاری که خدمت انجام می‌دهد» خلاصه کرد، می‌توان از آنها برای تعیین توانایی خدمت برای برآورده کردن دستاوردهای مورد نیاز کرد. ارزش کسب‌وکار خدمت فناوری اطلاعات توسط ترکیبی از بهره‌برداری و خصامت ایجاد می‌شود.	بهره‌برداری
فعالیتی که اطمینان می‌دهد یک خدمت جدید یا تغییر یافته فناوری اطلاعات، فرآیند، طرح، یا دیگر اقلام قابل ارائه کامل، دقیق، قابل اطمینان، بوده و با مشخصات طراحی همخوانی دارند.	تصدیق

اصطلاح ITIL تعریف شده در واژه‌نامه‌ی ITIL	استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ (استفاده مطابق تعریف لغت‌نامه‌های رایج)
<p>تضمین اینکه محصول یا خدمت، الزامات توافق شده را برآورده می‌کنند. این می‌تواند در قالب یک توافق رسمی مثل توافقنامه‌ی سطح خدمت یا قرارداد باشد، یا در قالب پیام بازاریابی یا تصویربرنگ باشد. ضمانت به توانایی خدمت برای فراهم‌سازی ظرفیت لازم، و تدارک اطمینان‌پذیری لازم از حیث تداوم و امنیت اشاره دارد. ضمانت می‌تواند به عنوان «چگونگی ارائه خدمت» خلاصه شده، و می‌توان از آن برای تعیین اینکه یک خدمت «متناسب استفاده» است، استفاده کرد. ارزش کسب‌وکار خدمت فناوری اطلاعات توسط ترکیبی از بهره‌برداری و ضمانت تعیین می‌شود.</p>	ضمانت
<p>منابع لازم برای ارائه یک بخش قابل تشخیص از یک خدمت فناوری اطلاعات. بارهای کاری ممکن است توسط کاربران، گروه کاربران، یا کارکردها در خدمت فناوری اطلاعات رده‌بندی شوند. این تعریف در تحلیل و مدیریت ظرفیت، عملکرد و کارکرد قلم پیکربندی و خدمت فناوری اطلاعات، استفاده می‌شود. این اصطلاح گاهی متراff «توان عملیاتی» نیز استفاده می‌شود.</p>	بار کاری

پیوست ب

(اطلاعاتی)

همبستگی بندهای استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ با ۲۰۱۱-ITIL

همبستگی بندهای استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ با پاراگراف‌های ۲۰۱۱-ITIL به منظور ارائه دیدگاهی از ارتباط بین دو مرجع آمده است. اگرچه این همبستگی بندهای الزامی استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ را ذکر و آنها را با راهنمای ITIL هم‌راستا می‌کند، خود همبستگی دارای اطلاعات مفیدی است. کاربر باید برای تعیین کاربرد الزامات و راهنمایی به استاد منبع مراجعه کند.

همه راهنمای ITIL این پیوست، برای تحقق الزامات استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ ضروری نیست. تمام الزامات پاراگراف استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ الزاماً در هر بخش وابسته از ITIL مربوطه تحت پوشش فهرست نشده است.

ITIL یک چارچوب مدیریت خدمت بوده و شامل ۵ انتشارات اصلی ITIL است: راهبرد خدمت، طراحی خدمت، انتقال خدمت، عملیات خدمت و بهبود مستمر خدمت. این چارچوب توصیف‌های تفصیلی از فرآیندها و شیوه‌های مدیریت خدمت برای ایجاد، تحويل و بهبود خدمت بیان می‌کند. این پیوست بندهای استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ را به بخش‌هایی در ۵ انتشارات اصلی ITIL نسبت می‌دهد. این پیوست حاوی همبستگی‌ها به اسناد تکمیلی ITIL که راهنمای خاص بخش‌های صنعتی، انواع سازمانی، مدل‌های عملیاتی و معماری‌های فنی را ارائه می‌دهد، نیست.

در همبستگی استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ و ITIL، این بخش از استاندارد روشگان زیر را اعمال می‌کند.

الف) ارجاع‌ها از هر بند و زیربند استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ مستقیماً به منابع فصل مربوط از ۵ انتشارات اصلی مدیریت خدمت ITIL بر اساس حضور مفهوم، اصطلاح، فرآیند، فعالیت یا پیامد یکسان نقل شده است. جدول‌های پیوست ب بر روی مرتبط‌ترین بخش‌های ITIL متمرکز است.

ب) بازنگری همبستگی برای حصول اطمینان از همخوانی و کامل بودن، از جمله دقت عنوان نقل شده.

پ) فراهم کردن یک همبستگی معکوس از پاراگراف‌های ذکر شده در چارچوب ITIL به جدول‌های ۳، ۴، ۵ و ۶ از استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ و تصحیح هر گونه خلا یا تضاد آشکار برای ارائه یک دیدگاه سطح بالا از همبستگی.

این همبستگی معمولاً مطابق مناسب‌ترین سطح بند یا پاراگراف‌های استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ نشان داده می‌شود.

اعداد بندها از استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ و عناوین فصل‌ها از اسناد ITIL عیناً نقل شده است. در موارد ضروری، برای شناسایی دقیق‌تر موضوع یک عنوان عمومی از انتشارات اصلی ITIL، عنوان بخش سطح بالاتر در برآخت آورده شده است.

مثال: زیر بند ۳-۹، مخاطره‌ها به عنوان ۳-۹ مخاطره‌ها [عملیات خدمت] نقل شده تا آن را از زیربخش‌های دیگری که عنوان «مخاطره‌ها» را دارند متمایز شوند.

بزرگ‌نویسی متن استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ بر اساس قواعد ویرایشی معمولی ایزو صورت گرفته است. بزرگ‌نویسی متنون ITIL نیز مطابق خود ITIL است، و تنها مورد تفاوت این حقیقت است که سرفصل‌ها با حروف بزرگ نوشته نشده است. برای تفکیک محتوای ITIL دارای حق طبع، عناوین و محتوای نقل شده ITIL با قلم دیگری و به صورت خوابیده نشان داده شده است. عبارت‌های مخفف زیر در جدول ب-۱ تا ب-۷ استفاده شده‌اند.

ITIL - سند راهبرد خدمت	SS	-
ITIL - سند طراحی خدمت	SD	-
ITIL - سند انتقال خدمت	ST	-
ITIL - سند عملیات خدمت	SO	-
ITIL - سند بهبود مستمر خدمت	CSI	-

چندین فصل و پیوست در انتشارات اصلی ITIL دارای متونی بوده که در هر اسناد تکرار شده است، چه ذیل همان فصل شماره گذاری شده چه در پیوستی که با حرف مشخص شده. برای جلوگیری از تکرار مطالب، بخش‌های تکراری به شکل [همه] نوشته شده است.

جدول ب-۱ ساختار و نمای کلی محتوای فصل‌ها در اسناد ITIL را معرفی کرده است. مطالعه و درک جدول ب-۱ قبل از خواندن بقیه پیوست ب، می‌تواند مفید باشد. برای مثال، فصل ۴ فرآیندهایی را پوشش داده که بسیاری از آنها مشابه فرآیندهای استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ است. جدول ب-۱ به پوشش محتوای عمومی انتشار ITIL می‌پردازد.

جدول‌های ب-۲ تا ب-۷ به صورت مشخص‌تری در مورد چگونگی استفاده از فرآیند برای برآورده کردن الزامات استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ طراحی شده است. این جدول‌ها همبستگی با استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ را به ترتیب نشان می‌دهند. ارجاعات به یک الزام خاص در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ به شکل {x.y}، به عنوان مثال {4.1.4a}، نشان داده شده است.

جدول ب-۱- بخش‌ها در استاندارد ITIL و نحوه‌ی استفاده از آنها

فصل و عنوان ITIL	بخش و توضیحات	پوشش
فصل ۱ مقدمه	مقدمه بر انتشارات اصلی خاص	
	۱- مرور کلی: قصد، اهداف عملیاتی، دامنه کاربرد، کاربرد، ارزش برای کسب و کار و مخاطب هدف برای انتشارات اصلی	مختص هر انتشارات اصلی
	۲- محتوا ۱- ۳- ITIL و ارتباط آن با استناد دیگر در زمینه پورتفولیوی به روش ۴- چرا ITIL تا این حد موفق است؟	وجه مشترک همه انتشارات اصلی
	۱- ۵- کلیات محتوای انتشارات اصلی	مختص هر انتشارات اصلی
فصل ۲ مدیریت خدمت به عنوان یک شیوه	پوشش مفاهیم مدیریت خدمت و خدمت و دیگر مفاهیم عمومی ITIL که در سند استفاده شده	
	۱- ۲- خدمت و مدیریت خدمت ۲- مفاهیم عمومی ۳- ۲- سامانه‌های مدیریتی و حاکمیتی ۴- ۲- چرخه حیات خدمت	وجه مشترک همه انتشارات اصلی
فصل ۳ اصول چرخه حیات خدمت)	این فصل به بررسی تعدادی از اصل‌های کلیدی انتشارات اصلی می‌پردازد که طرح‌ریزی مدیریت خدمت و پیاده‌سازی به روش را توسط ارائه‌دهنده‌ی خدمت میسر می‌کند. این اصول مستقل از سازمان مدنظر است. با این حال رویکرد مد نظر باید حسب شرایط مناسب‌سازی شود، و مواردی همچون اندازه سازمان، ارائه جغرافیایی، فرهنگ و منابع موجود را لحاظ کند. در انتهای این فصل جدولی ارائه شده که ورودی‌ها و خروجی‌های عمدۀ هر مرحله مشخص از چرخه حیات را با دیگر مرحله‌های چرخه حیات نشان می‌دهد. این جدول برای درک انعکاس هر مرحله از چرخه حیات در سامانه مدیریت خدمات، مفید است.	مختص به هر انتشارات اصلی
فصل ۴ فرآیندهای چرخه حیات (خدمت)	این بخش فرآیندها و فعالیت‌هایی که مرحله چرخه حیات خدمت بر روی آنها متنکی بوده و چگونگی یکپارچه‌سازی آنها با یکدیگر، ارائه شده است. هر فرآیند در بخش‌های زیر پوشش داده شده است: ۴-۱- قصد و اهداف عملیاتی ۴-۲- دامنه کاربرد ۴-۳- ارزش برای کسب و کار ۴-۴- خط‌مشی‌ها، اصول و تجربه برتر ۴-۵- فنون، روش‌ها و فعالیت‌های فرآیند. مفید در زمان طراحی و پیاده‌سازی فرآیندها و رویه‌ها ۴-۶- راماندازها، ورودی‌ها و خروجی‌ها: مفید برای تصمیم‌گیری در مورد رویکرد برای ارتباط بین فرآیندهای مدیریت خدمت و یکپارچه‌سازی آنها با دیگر مولفه‌های سامانه مدیریت خدمات (استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱):	مختص به هر انتشارات اصلی

پوشش	بخش و توضیحات	فصل و عنوان ITIL
	<p>سال ۱۳۹۲ بند ۴-۵-۲، طرح سامانه مدیریت خدمات). این بخش همچنین به مدیریت مستندات (استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ بند ۴-۳) برای درک بهتر استناد، از جمله سوابق، مورد نیاز برای حصول اطمینان از طرح ریزی، عملیات و واپايش موثر سامانه مدیریت خدمات کمک می کند</p> <p>۷-۸-۴ مدیریت اطلاعات</p> <p>۴-۸-۱ عوامل کلیدی موفقیت و شاخصهای کلیدی عملکردی - مفید برای طرح ریزی نحوه سنجش، ممیزی، گزارش و بهبود اثربخشی سامانه مدیریت خدمات و خدمت (استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ بند ۴-۵-۴)</p> <p>۹-۸ چالش‌ها، مخاطره‌ها و عوامل کلیدی موفقیت</p>	
مختص هر انتشارات اصلی	<p>راهبرد خدمت - راهبرد خدمت، حاکمیت، معماری و راهبردهای پیاده‌سازی ITSM</p> <p>طراحی خدمت - فعالیتهای مربوط به فناوری طراحی خدمت</p> <p>انتقال خدمت - مدیریت افراد طی انتقال خدمت</p> <p>عملیات خدمت - فعالیتهای رایج عملیات خدمت</p> <p>بهبود مستمر خدمت - روش‌ها و فنون بهبود مستمر خدمت</p> <p>این فصل‌ها برای ایجاد و بهبود تجارب برتر برای یک از مرحله چرخه‌حيات خدمت مفید است. راهبرد خدمت ITIL شامل راهنمایی در مورد نحوه ایجاد یک راهبرد برای پیاده‌سازی مدیریت خدمات، که برای ایجاد و بهبود سامانه مدیریت خدمات که برای بند ۴-۵ استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱، ایجاد و بهبود سامانه مدیریت خدمات، مفید است.</p> <p>فعالیتهای مرسوم عملیات خدمت در بخش عملیات خدمت ITIL، شامل نمونه‌هایی از دیگر فعالیتهای استناد ITIL بوده که در مرحله عملیات چرخه‌حيات خدمت، انجام می‌شود.</p>	<p>فصل ۵ مختص هر انتشارات اصلی</p>
متن عمومی: نقشهای عمومی، صلاحیتها و مهارت‌آموزی بخش‌های دیگر: مختص هر سند	<p>فصل ۶ در هر سند ITIL به پوشش نقش‌ها و مسئولیت‌های سازمانی می‌پردازد که می‌تواند برای مدیریت «چرخه‌حيات خدمت» و فرآیندها مد نظر قرار گیرد. نقش‌ها می‌توانند با یکدیگر ترکیب شده، تا متناسب با ساختارهای گوناگون سازمانی شوند. نقش‌های عمومی، مالک خدمت، مالک فرآیند، مدیر فرآیند و فعالان فرآیند است. مثال‌هایی از ساختارهای سازمانی آورده شده است. بخش آخر از فصل ۶ هر انتشارات اصلی، صلاحیت و مهارت‌آموزی را پوشش می‌دهد. سند عملیات خدمت ITIL همچنین کارکردهای زیر را پوشش می‌دهد: میز خدمت، مدیریت عملیات فناوری اطلاعات، مدیریت فنی، و مدیریت برنامه‌کاربردی.</p> <p>استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ الزامات ساختارهای سازمانی و مسئولیت‌های خاص را شامل نمی‌شود. ارائه‌دهندگان خدمت با ساختارهای متفاوت سازمانی می‌توانند گواهی استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ را به دست آورند. فصل ۶ می‌تواند برای پشتیبانی از الزامات بند ۴</p>	<p>فصل ۶ سازماندهی برای (مرحله چرخه‌حيات خدمت)</p>

پوشش	بخش و توضیحات	فصل و عنوان ITIL
	استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ که در مورد مسئولیت‌ها و اختیارات و مدیریت منابع انسانی است، مفید واقع شود.	
مختص هر انتشارات اصلی	این فصل در هر انتشارات اصلی پیشنهادهای را در مورد استفاده از فناوری و الزامات پایه‌ای که ارائه‌دهنده‌ی خدمت نیاز خواهد داشت برای خودکارسازی خدمت و ابزارهای مدیریت خدمت به منظور پشتیبانی از مراحل چرخه حیات خدمت و فرآیندها در انتشارات اصلی، لحاظ کنداهه می‌دهد. این فصل را می‌توان برای الزامات استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ در راستای طرح فناوری استفاده شده برای پشتیبانی از سامانه مدیریت خدمات به کار برد.	فصل ۷ ملاحظات فناوری
مختص هر انتشارات اصلی	برای سازمان‌هایی که به تازگی با ITIL آشنا شده، یا تمایل دارند بلوغ و طرفیت خدمت خود را بهبود دهند، این فصل روش‌هایی را موثری برای پیاده‌سازی (مرحله چرخه حیات خدمت) را به می‌دهد.	فصل ۸ پیاده‌سازی (مرحله چرخه حیات خدمت)
مختص هر انتشارات اصلی	این فصل به سازمان‌ها کمک می‌کند تا چالش‌ها، مخاطره‌ها و عوامل کلیدی موفقیت که می‌تواند بر موفقیت آنها تاثیر داشته باشد را درک کنند. این فصل به بررسی نمونه‌های نوعی از اینها برای این مرحله از چرخه حیات می‌پردازد.	فصل ۹ چالش‌ها، مخاطره‌ها و عوامل کلیدی موفقیت
	پیوست‌ها قالب‌ها و مثال‌هایی کاری را از نحوه اعمال روش‌ها در هر انتشارات اصلی، ارائه می‌دهد. هر نمونه می‌تواند با هر زمینه سازمانی منطبق شود. پیوست‌های زیر در تمام انتشارات اصلی مشترک هستند.	پیوست‌ها
D – پیوست SS N – پیوست SD C – پیوست ST A – پیوست SO A – پیوست CSI	حاوی فهرستی از روش‌ها، شیوه‌های چارچوب‌های خارجی بوده که با هم راستا است. مشترک در تمامی انتشارات اصلی.	پیوست راهنمای مرتبط
E – پیوست SS M – پیوست SD B – پیوست ST G – پیوست SO C – پیوست CSI	اطلاعات پایه‌ای در مورد رویکردهای رایج مورد استفاده برای ارزیابی و مدیریت مخاطره‌ها. مشترک در تمام انتشارات اصلی.	پیوست مدیریت و ارزیابی مخاطره
F – پیوست SS O – پیوست SD D – پیوست ST I – پیوست SO D – پیوست CSI	شناسایی ورودی‌ها و خروجی‌های عمده بین هر مرحله از چرخه حیات خدمت.	پیوست مثال‌هایی از ورودی و خروجی در طول چرخه حیات خدمت
تمام انتشارات اصلی	اختصارات و واژه‌نامه (زیرمجموعه)	

جدول ب-۲- همبستگی بند ۴ از استاندارد ملی ایران شماره ۱:۱۶۳۴۷-۱ سال ۱۳۹۲ با ۲۰۱۱-ITIL

بند استاندارد ملی ایران شماره ۱:۱۶۳۴۷-۱ سال ۱۳۹۲	بند استاندارد ۱-۱-۴ تعهد مدیریت به طرح و بهبود سامانه مدیریت خدمات و خدمت	مرجع انتشارات اصلی ITIL اصلی ITIL	انتشارات
SS 1.1 کلیات - توضیح می‌دهد که هدف مرحله راهبرد خدمت از چرخه حیات، تعریف دیدگام، موقعیت، طرح‌ها و الگوهایی است که ارائه‌دهنده نیاز دارد به منظور تحقق دستاوردهای کسب‌وکار سازمان، قادر به اجرای آن باشد. این بخش شامل فرآیندها و اصول عمومی مدیریت خدمت است که آنها را قادر می‌سازد به شکل یکنواختی در مدیریت خدمت فناوری اطلاعات اعمال شود. این کمک می‌کند که نشان دهد تعهد مدیریت ارشد وجود دارد.	۱-۱-۴ تعهد مدیریت به طرح و بهبود سامانه مدیریت خدمات و خدمت		
SS 4.1 مدیریت راهبرد برای فرآیند خدمت فناوری اطلاعات - شامل چگونگی تعریف و نگهداری راهبرد سازمانی است که این یک طرح راهبردی برای تحقق اهداف تعریف شده، است. هدف راهبرد خدمت، ترسیم نحوه توانمندسازی سازمان توسط ارائه‌دهنده خدمت برای تحقق اهداف کسب‌وکار است. این می‌تواند شواهدی از تعهد ارائه‌دهنده خدمت به طرح ریزی، ایجاد، پیاده‌سازی، اجرا، پایش، بازنگری، نگهداری و بهبود سامانه مدیریت خدمات و خدمت ارائه دهد.		SS 4.1	
SS 5 راهبرد خدمت، حکمرانی، معماری و راهبردهای پیاده‌سازی ITSM - بعد راهبرد خدمت، آن گونه که مرتبط با کسب‌وکار است، و پیاده‌سازی کلی مدیریت خدمت فناوری اطلاعات را بیان می‌کند.		SS 5	
SS 6 سازماندهی راهبرد خدمت - شامل مفاهیم عمومی سازماندهی مدیریت خدمت در ارتباط با راهبرد خدمت و فرآیندها و شیوه‌های مرتبط است.		SS 6	
SS 8 پیاده‌سازی راهبرد خدمت - چگونگی تبدیل موقعیت‌ها و نگرش‌های راهبردی به طرح و الگوهای راهبردی را، با اهداف و اهداف عملیاتی برای اجرا طی چرخه حیات خدمت، پوشش می‌دهد.		SS 8	
SD 3.1.6 [اصول راهبرد خدمت] - وضع جهت، سیاست و راهبرد برای خدمت فناوری اطلاعات - نقش و مسئولیت‌های کمیته تشکیل شده از نقش‌های مدیریت ارشد از کسب‌وکار و سازمان‌های فناوری اطلاعات را بیان می‌کند. این کمیته در قبال وضع حکمرانی، جهت‌گیری، خطمشی و راهبرد خدمت فناوری اطلاعات که عنصری حیاتی از کل سامانه مدیریت خدمات ارائه‌دهنده خدمت را تشکیل می‌دهد، پاسخگویی کلی دارند. بسیاری از سازمان‌ها این گروه را گروه راهبرد فناوری اطلاعات یا گروه راهبردی (ISG) می‌نامند.		SD 3.1.6	
SS 3 اصول راهبرد خدمت - واژگان و اصول کلیدی که عناصر سازنده تجارب برتر راهبرد خدمت را شکل می‌دهد، تشریح می‌کند. این اصول شامل خطمشی‌ها و ابعاد حاکمیتی هر مرحله چرخه حیات خدمت و فعالیت‌های برای حصول اهداف است.	۲-۱-۴ خطمشی مدیریت خدمت	SS 3	
هر 4.4.1 [تمام فرآیندها] - خطمشی‌ها، اصول و مفاهیم ابتدا/یی - شامل نمونه‌هایی از سیاست‌ها برای آن فرآیند است. در ITIL، سیاست‌ها برای هدایت تصمیم‌گیری و حصول اطمینان از توسعه یکنواخت و مناسب فرآیندهای پیاده‌سازی و توسعه، استانداردها، نقش‌ها،		هر 4.4.1 [تمام فرآیندها]	

بند استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲	انتشارات اصلی ITIL	مرجع انتشارات اصلی ITIL
		زیرساخت فناوری اطلاعات و امثال‌هم استفاده می‌شود.
۳-۱-۴ مسئولیت	SS 6.8.5	/سازماندهی راهبرد خدمت/ - نقش‌های راهبرد خدمت - تعدادی از نقش‌ها که نیاز است برای پشتیبانی از راهبرد مدیریت خدمت ایفا شده، تا تعهد مدیریت ارشد را نشان دهد، را تعریف می‌کند.
	SS 6 SD 6 ST 6 SO 6 CSI 6	سازماندهی <چرخه حیات خدمت> - شامل نقش‌های عمومی که به کل چرخه حیات خدمت و نقش‌های خاص برای <مرحله چرخه حیات خدمت> اعمال می‌شود، است. این فصل مدل RACI یا «ماتریس‌های اختیار» را بیان کرده که معمولاً برای تعریف نقش‌ها و مسئولیت‌ها در ارتباط با فرآیندها و فعالیت‌ها در سازمان‌ها استفاده می‌شود.
۳-۱-۴ اطلاع‌رسانی	SS 6	ابعادی را پوشش می‌دهد که مرتبط با مدیریت ارشد است: توسعه سازمانی، تغییر سازمانی، واحدبندی سازمانی، طراحی سازمان، کارکردها و یک ساختار سازمانی منطقی یک ارائه‌دهنده خدمت IT است.
۳-۱-۴ اطلاع‌رسانی	2.1.5	/مدیریت خدمت به عنوان شیوه/ - ذینفعان در مدیریت خدمت - شامل ذینفعان مختلفی است که نسبت به سازمان داخلی و خارجی است.
	SS 4.5	/فرآیندهای راهبرد خدمت/ - مدیریت ارتباط کسب‌وکار - شامل نقش فرآیند و اطلاع‌رسانی به مشتریان طی چرخه حیات خدمت است.
	ST 5.1	/مدیریت افراد از طریق انتقال‌های خدمت/ - مدیریت ارتباطات و تعهد - اطلاع‌رسانی مورد نیاز طی فرآیند تغییر انتقال خدمت را پوشش می‌دهد. این کار می‌تواند به ایجاد و پیاده‌سازی رویه‌های مستند اطلاع‌رسانی کمک کند.
	SO 3.6	/اصول عملیات خدمت/ - اطلاع‌رسانی - نیاز به اطلاع‌رسانی خوب و این اصل که اطلاع‌رسانی باید یک هدف از پیش تعیین شده یا یک اقدام منتج شده، را معرفی می‌کند.
	SO پیوست B	اطلاع‌رسانی در عملیات خدمت - انواع مختلف اطلاع‌رسانی که می‌تواند به پیاده‌سازی رویه‌های مستند برای اطلاع‌رسانی کمک می‌کند، را پوشش می‌دهد.
۴-۱-۴ مدیریت	SS 6.8.6.3	/سازماندهی برای راهبرد خدمت/ - هدایت کننده فناوری اطلاعات یا هدایت کننده مدیریت خدمت - انتساب یک هدایت کننده فناوری اطلاعات یا هدایت کننده مدیریت خدمت که مسئول همه فرآیندهای ITSM و/یا ایجاد یک دفتر مدیریت خدمت است.
	ST 4.3.4.4	/دارایی خدمت و فرآیند مدیریت پیکربندی/ - مدیریت دارایی - شامل مدیریت دارایی‌های ثابت که دارای ارزش مالی است، مدیریت دارایی نرمافزار شامل مجوزها، است. {4.1.4d}
۴-۲-۴ فرآیندهای اجرا شده توسط طرف-های دیگر	SS 3.7.4	/اصول راهبرد خدمت/ - واسطه‌های ارائه‌دهنده خدمت - نحوه پشتیبانی از توسعه روابط منبع‌یابی در محیطی با چند فروشنده و ارائه‌دهنده خدمت را تشریح می‌کند. یک واسط ارائه‌دهنده خدمت (SPI) ^۱ یک نقطه ارجاع رسمی تعریف شده که تعامل بین ارائه‌دهنده و کاربر، مشتری، فرآیند و یا یک یا چند تامین‌کننده را شناسایی کرده، تعریف می‌کند. واسط ارائه‌دهنده‌گان خدمات عموماً برای حصول اینکه طرف‌های متعدد در روابط

بند استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲	انتشارات اصلی ITIL	مرجع انتشارات اصلی ITIL
		کسب و کار دارای نقاط ارجاع یکسانی برای تعریف، ارائه و گزارش دهی خدمت هستند، استفاده می شوند.
	SD 4.3	فرآیند مدیریت سطح خدمت - نحوه طرح ریزی و اولویت‌بندی بهبودها را با مشتریانی که به عنوان تامین‌کنندگان و گروه‌های داخلی فعالیت می‌کنند، پوشش می‌دهد.
	SD 4.8	فرآیند مدیریت تامین‌کننده - نحوه کار با شرکا/تامین‌کنندگان برای طرح ریزی و اولویت‌بندی بهبودها را پوشش می‌دهد.
۳-۴ مستندات - فعالیت‌ها	ST 4.7	فرآیند مدیریت دانش - نحوه مدیریت و نگهداری یک سامانه مدیریت دانش خدمت (SKMS) ^۱ ، از جمله دسترسی‌پذیری و اپایش شده به دانش، اطلاعات و داده‌های مناسب برای هر مخاطب را پوشش می‌دهد. این سامانه حاوی انواع مختلفی از داده‌ها، اطلاعات و دانش است. این فرآیند شامل فعالیت‌هایی برای جمع‌آوری، تحلیل، ذخیره‌سازی، به‌اشتراك گذاری، استفاده و نگهداری دانش، اطلاعات و داده‌ها در کل سازمان ارائه‌دهنده - خدمت است.
۳-۴ مستندات - اسناد و سوابق	تمام 2.4.2 [اصول راهبرد خدمت] - سبد کالای خدمت - مجموعه کامل خدمتی که توسط یک ارائه‌دهنده خدمت مدیریت می‌شوند، از جمله خدمت در صف، کالانمای خدمت و خدمت منسوخ شده، را توصیف می‌کند.	
	تمام 4.x.6 راهاندازها، ورودی‌ها و خروجی‌ها - ورودی‌ها و خروجی‌ها را به همراه اسناد و سوابق لازم برای حصول اطمینان از طرح ریزی، عملیات و اپایش اثربخش سامانه مدیریت خدمات برای هر فرآیند، تعریف می‌کند.	
	SS 3.9 [اصول راهبرد خدمت] - ورودی‌ها و خروجی‌های راهبرد خدمت - خروجی‌های عمده راهبرد خدمت، از جمله چشم‌انداز و ماموریت، راهبردها و طرح‌های راهبردی، سبد خدمت، درخواست‌های تغییر و اطلاعات مالی، را پوشش می‌دهد. خروجی‌های شامل خطمشی و اهداف عملیاتی مستند مدیریت خدمت {4.3 a}، طرح مدیریت خدمت {4.3 b}، فرآیندهای مستند {4.3 f}، رویه‌ها و سوابق {4.3 g} و سایر اسناد {4.3 h} است.	
	SS 4.2 فرآیند مدیریت سبد خدمت - مستندسازی و اطلاعات برای یک مجموعه کاملی از خدمت را که توسط ارائه‌دهنده خدمت مدیریت شده، توصیف می‌کند. سبد خدمت از خدمت در صف، کالانمای خدمت و خدمت منسوخ شده تشکیل شده است.	
	SD 4.2 فرآیند مدیریت کالانمای خدمت - چگونگی ایجاد و نگهداری کالانمای خدمت را دربرمی‌گیرد. این یک پایگاه‌داده یا سند ساخت‌یافته با اطلاعاتی در مورد خدمت زنده، به علاوه آنهایی که قابل استقرار است، خواهد بود {4.3 d}.	
	SD 3.7.4 [اصول طراحی خدمت] - فرآیندهای طراحی - دربرگیرنده نحوه طراحی فرآیند و مستندسازی فرآیند است {4.3 f}.	
	SD 3.12 [اصول طراحی خدمت] - ورودی‌ها و خروجی‌های طراحی خدمت - ورودی‌های اصلی به	

بند استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲	مرجع انتشارات اصلی ITIL اصلی ITIL	انتشارات
	طراحی خدمت که الزامات خدمت جدید یا تغییریافته است، را پوشش می‌دهد. خروجی اصلی فرآیند طراحی خدمت، بسته طراحی خدمت، شامل همه اطلاعات لازم برای مدیریت چرخه حیات خدمت جدید یا تغییریافته، است. این شامل به روزرسانی‌های کالانمای خدمت {4.3d} ، توافق نامه‌های سطح خدمت مستند {4.3 e} ، فرآیندهای مستند {4.3 f} ، رویه‌ها و سوابق {4.3 g} و اسناد مازاد {4.3 h} می‌شود.	
	قالب سند فرآیند- شامل محتوای نمونه از ویژگی‌های فرآیند یا چارچوب. <i>SD C پیوست</i>	
	طراحی و طرح ریزی اسناد و محتوای آنها - شامل استناد و استانداردهای طراحی و معماری، طرح‌های فناوری اطلاعات و طرح‌های مدیریت خدمت است.	<i>SD D</i>
	/اصول انتقال خدمت/- ورودی‌ها و خروجی‌های انتقال خدمت - شامل یک بسته طراحی خدمت است که شامل تمام اطلاعات لازم برای مدیریت چرخه حیات خدمت جدید یا تغییریافته، می‌شود. خروجی اصلی پیاده‌سازی، استقرار خدمت جدید یا تغییریافته برای استفاده واقعی، به همراه همه دانش، اطلاعات، ابزارها، و فرآیندهای مورد نیاز برای پشتیبانی خدمت، است. این شامل فرآیندهای مستند {4.3 f} ، رویه‌ها و سوابق {4.3 g} و اسناد مازاد {4.3 h} است.	<i>ST 3.2</i>
	دارایی خدمت و فرآیند مدیریت پیکربندی - چگونگی ثبت و نگهداری اطلاعات دارایی - های لازم برای ارائه خدمت را پوشش می‌دهد. این اطلاعات شامل جزئیات چگونگی پیکربندی دارایی‌ها و ارتباطات بین دارایی‌ها است.	<i>ST 4.3</i>
	فرآیند مدیریت دانش - نحوه حصول اطمینان از اینکه دانش، اطلاعات و داده‌های قابل اطمینان و امن در طول چرخه حیات خدمت در دسترس است، را تشریح می‌کند.	<i>ST 4.7</i>
	/اصول عملیات خدمت/- ورودی‌ها و خروجی‌های عملیات خدمت - شامل فرآیندهای مستند {4.3f} ، رویه‌ها و سوابق {4.3 g} و اسناد مازاد {4.3 h} می‌شود.	<i>SO 3.8</i>
	/اصول بهبود مستمر خدمت/- ورودی‌ها و خروجی‌های بهبود مستمر خدمت - شامل فرآیندهای مستند {4.3 f} ، رویه‌ها و سوابق {4.3 g} و اسناد مازاد {4.3 h} می‌شود.	<i>CSI 3.12</i>
۱-۴-۴ منابع	فرآیند مدیریت تقاضا - نحوه درک، پیش‌بینی و تاثیر تقاضای مشتری برای خدمت و تمهید ظرفیت برای برآورده کردن این تقاضا، را دربرمی‌گیرد. این ارتباط نزدیکی با فرآیند فرآیند مدیریت ظرفیت داشته، تا اطمینان حاصل شود که ارائه‌دهنده خدمت ظرفیت برآورده کردن تقاضا را دارد.	<i>SS 4.4</i>
	فرآیند مدیریت ظرفیت - چگونگی پشتیبانی از مدیریت ظرفیت در راهبرد خدمت، جایی که تصمیم‌ها و تحلیل‌های نیازمندی‌های کسب‌وکار و دستاوردهای مشتری بر روی توسعه الگوهای فعالیت کسب‌وکار، خطوط خدمت و گزینه‌های خدمت تاثیر می‌گذارد، را تشریح می‌کند. این فرآیند به سرتاسر چرخه حیات خدمت تعمیم یافته و شاخص‌های پیش‌بینی کننده و جاری ظرفیت که برای هم راستا کردن ظرفیت با تقاضا مورد نیاز است، را فراهم می‌کند.	<i>SD 4.5</i>

بند استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲	مرجع انتشارات اصلی ITIL اصلی ITIL	انتشارات
۲-۴-۴ انسانی	SS 6.10 SD 6.5 ST 6.6 SO 6.9 CSI 6.6	این بخش‌ها در تمام استناد ITIL یکسان است. اینها سازماندهی برای «مرحله‌ی چرخه‌حیات خدمت»، از جمله صلاحیت‌ها و مهارت‌ها برای مدیریت خدمت و مهارت‌آموزی، را پوشش می‌دهد.
۱-۵-۴ حدوده‌سamanه مدیریت خدمات و خدمتی که باید ارائه شود	SS 4.1	مدیریت راهبرد برای فرآیند خدمت فناوری اطلاعات چگونگی تعریف راهبرد کلی خدمت، نوع خدمتی که باید در سبد خدمت آورده شود، اهداف عملیاتی سرمایه‌گذاری، و فضاهای بازار که هدف قرار خواهد گرفت، را پوشش می‌دهد.
	SS 4.2	فرآیند مدیریت سبد خدمت – شامل فعالیت‌ها برای بررسی و تصمیم‌گیری در مورد خدمتی که باید، بر اساس تحلیل بازگشت بالقوه و سطح قابل قبول مخاطره، فراهم شوند. این قسمت، نگهداری از سبدهای قطعی خدمت را، با پوشش تمام خدمت ارائه‌دهنده یک خدمت به منظور ارائه آن دسته از خدمتی که اخیراً تحویل داده شده و آنهایی که از خدمت کنار گذاشته شده‌اند، در نظر گرفته می‌شود.
۱-۵-۴ حدوده – عوامل تأثیرگذار بر روی خدمتی که باید ارائه شود	SS 3.4.1	/نحوه تعریف خدمت/ - گام ۱: تعریف بازار و شناسایی مشتریان - تعریف بازار را با لحاظ کردن عوامل و معیارهای مختلف: جغرافیایی {4.5.1 a, b}، صنعت {4.5.1 b}، جمعیت‌شناسختی {4.5.1 b} و ارتباط کسبوکار {4.5.1 b}، پوشش می‌دهد.
	SO 3.1.4.4	[کارکردهای درون عملیات خدمت] – مدیریت برنامه کاربردی - مدیریت برنامه کاربردی‌ها را تشریح می‌کند {4.5.1 c}.
	SO 5.3 SO 5.11	/فعالیت‌های مشترک عملیات خدمت/ - مدیریت فناوری‌های مختلف از جمله: کارساز و رایانه‌های بزرگ، شبکه، ذخیره‌سازی و بایگانی، مدیریت داده‌گان، خدمتی دایرکتوری، افزارهای سیار و رومیزی، میان‌افزار، وب‌اینترنت، مدیریت تسهیلات و مرکز داده {4.5.1 c}.
۲-۵-۴ سامانه مدیریت خدمات (طرح)	هر 2.3	سامانه مدیریت و حکمرانی - نقش حکمرانی و سامانه‌های مدیریت در زمان طرح‌ریزی سامانه مدیریت خدمات، برای حصول اهداف عملیاتی مدیریت خدمت و تحقق الزامات خدمت، با محدودیت‌های شناخته شده {4.5.2 a, b, c, d}، را پوشش می‌دهد.
	هر 6	سازماندهی برای «مرحله چرخه‌حیات خدمت» - اختیارات و مدل RACI یا «ماتریس اختیارات» که می‌تواند برای تعریف روشن نقش‌ها و مسئولیت‌ها در ارتباط با فرآیندها و فعالیت‌ها استفاده شود {4.5.3 e}، را پوشش می‌دهد.
	SS 4.1	مدیریت راهبرد برای فرآیند خدمت فناوری اطلاعات - نحوه حصول اطمینان از اینکه راهبرد خدمت چگونه ارائه‌دهنده خدمت یک سازمان را برای حصول دستاوردهای کسبوکار توان‌مند خواهد کرد، شامل می‌شود. این معیارها و سازوکارهایی را برای تصمیم‌گیری در مورد اینکه چه خدمتی به بهترین شکل برای برآورده کردن

بند استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲	انتشارات اصلی ITIL	مرجع انتشارات اصلی ITIL
		<p>دستاوردهای کسب و کار تناسب خواهد داشت و اینکه کارترین و اثربخش ترین روش برای مدیریت این خدمت کدام است، شامل می‌شود.</p> <p>این فرآیند شامل موارد زیر می‌شود:</p> <ul style="list-style-type: none"> - فعالیت‌های ارزیابی راهبردی که اهداف عملیاتی {4.5.2 a} را ایجاد می‌کنند؛ - فعالیت‌هایی برای تولید راهبرد مستند خدمت که خود شامل موارد زیر است: <ul style="list-style-type: none"> - سبد خدمت {4.5.2e}، - مدیریت مالی {4.5.2 e} - الزامات طراحی خدمت برای حصول اطمینان از برآورده کردن اهداف عملیاتی {4.5.2 c, d, e, f, g, h, i, j, k} - الزامات انتقال خدمت برای ساخت، آزمون و صحه‌گذاری خدمت {4.5.2 b, g}، و - الزامات عملیات خدمت برای حصول اطمینان از مدیریت اثربخش خدمت {4.5.2 b, g, k}. - فعالیت‌های بهبود مستمر خدمت که ماحصل خدمت را سنجش و گزارش دهی می‌کند؛ خلاهای بین الزامات خدمت و ارائه گزارش شده، به همراه اقداماتی برای بهبود {4.5.21}.
SS 5.2		<p>ایجاد و نگهداری یک سامانه مدیریت خدمات – بکارگیری یک سامانه مدیریت خدمات را به عنوان تصمیم راهبردی برای سازمان و ارتباط آن با دیگر نظامهای مدیریتی پوشش می‌دهد.</p>
SS 5.6		<p>ایجاد یک راهبرد برای پیاده‌سازی فرآیندهای مدیریت خدمت – شامل نحوه‌ی تعریف راهبرد پیاده‌سازی فرآیندهای مدیریت خدمت می‌شود.</p>
SD 3		<p>اصول طراحی خدمت – نقش طراحی خدمت در طراحی سامانه مدیریت خدمات ارائه‌دهنده خدمت و ابعاد متعدد لازم برای ارائه موثر خدمت مثل فرآیندها، معماری‌ها و ابزارها را پوشش می‌دهد.</p>
SS 9.2		<p>[چالش‌ها، مخاطره‌ها و عوامل کلیدی موفقیت] – مخاطره‌ها – شامل نمونه‌هایی از مخاطره‌ها مثل اطلاعات نادقيق، مخاطره استفاده یا عدم استفاده از فرصت‌ها، مخاطره‌های طراحی، مخاطره‌های عملیاتی و مخاطره‌های بازار</p>
SS پیوست E		<p>ارزیابی و مدیریت مخاطره – حاوی اطلاعات پایه‌ای در مورد رویکردهای فرآگیر و مورد استفاده برای ارزیابی و مدیریت مخاطره است.</p>
CSI 4.1.5		<p>فرآیند بهبود هفت گامی – نحوه‌ی سنجش، گزارش دهی و بهبود سامانه مدیریت خدمات و خدمت {4.5.21} را شامل می‌شود.</p>
تمام پیوست‌ها		<p>ارزیابی و مدیریت مخاطره – حاوی اطلاعات پایه‌ای در مورد رویکردهای فرآگیر و مورد استفاده برای ارزیابی و مدیریت مخاطره است.</p>
تمام فصل ۳-۵-۴		<p>فعالیت‌های مربوط به مدیریت فرآیندهای مدیریت خدمت {4.5.3 e}، را پوشش</p>

بند استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲	مرجع انتشارات اصلی ITIL اصلی ITIL	انتشارات
و اجرای سامانه مدیریت خدمات (انجام)	۴ می دهد. هر فرآیند مدیریت اطلاعات را پوشش می دهد {4.5.3 c}.	۴
تمام فصل سازماندهی برای آنام هر سند چرخه حیات ITIL - اختیارات، نقش ها و مسئولیت ها {4.5.3 b} و ابعاد مدیریت منابع انسانی {4.5.3 c} را پوشش می دهد.	۶	
تمام فصل ملاحظات فناوری - الزامات و توصیه ها برای استفاده از فناوری برای مدیریت خدمت {4.5.3 c} را پوشش می دهد.	۷	
تمام فصل [چالش ها، مخاطره ها و عوامل کلیدی موفقیت] - مخاطره ها مخاطره هایی را که بر روی موفقیت ارائه دهنده خدمت اثرگذار است پوشش می دهد. این کار می تواند به ارائه دهنده خدمت کمک کند تا مخاطره های خدمت را شناسایی، ارزیابی و مدیریت کند {4.5.3 d}.	۲.۹	
SS 4.3 مدیریت مالی برای فرآیند خدمت فناوری اطلاعات - تخصیص و مدیریت بودجه و وجوده مالی را شامل می شود.		
SO 3.1.4 [اصول عملیات خدمت] - کارکردهای درون عملیات خدمت - مثال هایی از کارکردهای سازمانی که امور عملیاتی را اجرا می کنند، ارائه می دهن. این کارکردها شامل گروهی از افراد ماهر است که یک یا چند فرآیند و فعالیت چرخه حیات خدمت را اجرا می کنند. این شامل: میز خدمت، مدیریت برنامه کاربردی، مدیریت فنی، مدیریت عملیات فناوری اطلاعات {4.5.3 c}.		
SO 8 پیاده سازی عملیات خدمت - ملاحظات پیاده سازی که باید هنگام اجرای فعالیت ها و فرآیندهای مدیریت خدمت رسیدگی شود، را پوشش می دهد.		
CSI 4.1 [فرآیند بهبود هفت گامی] - می تواند برای پایش و گزارش دهی در عملکرد فعالیت های مدیریت خدمت استفاده شود. گام تحلیل داده ها و اطلاعات و گام ۶ نمایش و بکارگیری اطلاعات است.		
CSI 8 پیاده سازی بهبود مستمر خدمت - پیاده سازی فعالیت های CSI حول خدمت، و پیاده سازی CSI حول فرآیندهای مدیریت خدمت را پوشش می دهد.		
تمام فصل ITIL روش های مناسبی را برای پایش و سنجش سامانه مدیریت خدمت و فرآیندهای فصل ۴، فراهم می کنند.	۴	۴-۵-۴ پایش و بازنگری سامانه مدیریت خدمات (بررسی) - عمومی
هر فصل [چالش ها، مخاطره ها و عوامل کلیدی موفقیت] - عوامل کلیدی موفقیت به ارائه دهنده در شناسایی نحوه سنجش موفقیت کمک می کند.	9.3	
CSI 4.1 فرآیند بهبود هفت گامی نیاز به تعریف مواردی که باید پس از مشاهده الزامات و توانایی سنجش، سنجش کنید، را بحث می کند. گام ۵ تحلیل اطلاعات و داده ها، و گام ۴ ارائه اطلاعات و استفاده از آن است.		

بند استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱ ۱۳۹۲	مرجع انتشارات اصلی ITIL اصلی ITIL	انتشارات
		CSI 5
۴-۵-۴ بازنگری سامانه مدیریت خدمات (بررسی) - ممیزی داخلی	ارزیابی مدیریت خدمت - ارزیابی های مبتنی بر انطباق و بلوغ - شامل چگونگی تفاوت انواع ارزیابی ها و شرایط استفاده هر کدام، می شود.	SS 5.6.3.2
۴-۵-۵ نگهداری و بهبود سامانه مدیریت خدمات - بازنگری مدیریت	/ مدیریت راهبرد خدمت فناوری اطلاعات - فعالیت ها، روش ها و فنون فرآیند / - ارزیابی راهبردی - بر روی راهبرد کلی سازمان و چگونگی ارتباط آن با خدمت مت مرکز است. این بخش شامل یک تحلیل راهبردی عوامل داخلی و خارجی است که می تواند مدیریت ارشد را قادر سازد تا خدمت را در بازه های تعیین شده بازنگری کرده تا از پایداری و اثربخشی مستمر آنها اطمینان حاصل کند.	SS 4.1.5
۴-۵-۶ نگهداری و بهبود سامانه مدیریت خدمات (عمل) - مدیریت بهبودها	ارزیابی مدیریت خدمت - چگونگی تایید وضعیت فعلی، و شناسایی نقاط قوت و ضعف را پوشش می دهد. این بخش در حقیقت ارزیابی تاکتیکی است که به طور مشخص بر روی عناصر لازم مدیریت خدمت به منظور برآورده کردن موضوعات کسب و کار و چالش های مدیریت فناوری اطلاعات، مرکز است. ارزیابی مدیریت خدمت بخشی از اجرای راهبرد کلی خدمت را تشکیل می دهد.	SS 5.6.3
۴-۵-۷ نگهداری و بهبود سامانه مدیریت خدمات (عمل) - مدیریت بهبودها	ثبت CSI - چگونگی ثبت تمام فرصت های بهبود را پوشش می دهد. این ساختار و دیدرسی برای CSI فراهم کرده که اطمینان می دهد همه اقدامات اخذ و ثبت شده و منافع عینیت یافته است. به علاوه، مزایای نیز سنجش می شوند تا نشان داده شود که نتایج مطلوب را به دست داده اند.	CSO 3.4
	فرآیند بهبود هفت گامی - نحوه تعریف و مدیریت گام های لازم برای شناسایی، تعریف، جمع آوری، پردازش، تحلیل، ارائه و پیاده سازی بهبودها را در برمی گیرد. گام ۷، پیاده سازی بهبود است.	CS 4.1
	پیاده سازی بازنگری و ارزیابی - بازنگری و ارزیابی را به منظور تعیین اثربخشی بک برنامه بهبود CSI، پوشش می دهد.	CSI 5.1.2

جدول ب-۳- همبستگی بند ۵ استاندارد ملی ایران شماره ۱: ۱۶۳۴۷-۱۳۹۲ با ۲۰۱۱-ITIL

بند استاندارد ملی ایران شماره ۱: ۱۶۳۴۷-۱۳۹۲	انشرات اصلی ITIL	مرجع انتشارات اصلی ITIL
۱-۵ عمومی	SD 3.11	/أصول طراحی خدمت/- مدل‌های طراحی خدمت - نحوه انجام بازنگری ظرفیت و تمہیدات فعلی در مقایسه با تمام ابعاد ارائه خدمت فناوری اطلاعات، است. این بازنگری یک سازوکار ساختیافته را برای تعیین ظرفیت‌های و آمادگی سازمان به منظور عرضه خدمت جدید یا بازنگری شده، در پشتیبانی از الزامات و پیشانهای تعریف شده کسب‌وکار، فراهم می‌کند.
	SD 3.12	/أصول طراحی خدمت/- ورودی‌ها و خروجی‌های طراحی خدمت - ورودی‌های اصلی به طراحی خدمت که الزامات خدمت جدید یا تغییریافته است، را پوشش می‌دهد. خروجی اصلی فرآیند طراحی خدمت، بسته طراحی خدمت، شامل همه اطلاعات لازم برای مدیریت چرخه حیات خدمت جدید یا تغییریافته، است. این شامل بهروزرسانی‌های کالانمای خدمت {4.3d}، توافقنامه‌های مستند سطح خدمت {4.3 e}، فرآیندهای مستند {4.3 f}، رویه‌ها و سوابق {4.3 g} و استناد مازاد {4.3 h} می‌شود.
	SD A پیوست	بسته طراحی خدمت - خروجی فعالیت‌های طرح‌ریزی و طراحی خدمت جدید و تغییریافته را فهرست کرده و می‌تواند به ارائه‌دهنده خدمت برای حصول اطمینان از اینکه طراحی خدمت جدید و تغییریافته را توان‌مند کرده که بتوانند الزامات خدمت در بندهای ۲-۵ و ۳-۵ را محقق کنند، کمک کند.
	SD B پیوست	معیار پذیرش خدمت (مثال) - معیارهایی را برای ارائه‌دهنده خدمت به منظور پذیرش یا رد خروجی فعالیت‌های طرح‌ریزی و طراحی، فهرست می‌کند.
	ST 3.2	/أصول انتقال خدمت/- بهینه‌سازی عملکرد انتقال خدمت - متريک‌های هم‌راستایي کسب‌وکار با طرح‌های فناوری اطلاعات و متريک‌های سنجش و پايش عملکرد مرحله چرخه حیات انتقال خدمت را فهرست می‌کند.
	ST 3.3	/أصول انتقال خدمت/- ورودی‌های و خروجی‌های انتقال خدمت - شامل یک بسته طراحی خدمت بوده، شامل تمام اطلاعات لازم برای مدیریت چرخه حیات خدمت جدید یا تغییریافته است. خروجی اصلی، استقرار خدمت جدید یا تغییریافته در محیط زنده، به همراه تمامی دانش، اطلاعات، ابزارها و فرآیندهای لازم برای پشتیبانی از خدمت، است. این شامل فرآیندهای مستند {4.3 f}، رویه‌ها و سوابق {4.3 g} و استناد مازاد {4.3 h} است.
	ST 4.2.4.6	/فرآیند مدیریت تغییر/- درخواست‌های تغییر - تغییرات عمدہ‌ای که دربرگیرنده هزینه، مخاطره و یا تاثیر سازمانی چشمگیری بوده و معمولاً از طریق فرآیند مدیریت سبد خدمت آغاز می‌شود، را توصیف می‌کند. قبل از اینکه خدمت جدید یا تغییریافته علني شود، ضروری است که تغییر به منظور اثرات بالقوه بر روی خدمت دیگر، منابع مشترک و زمان‌بندی تغییر، بازنگری شود.
	ST 4.6	فرآیند/رزیابی تغییر - شامل تایید درخواست تغییر از مراحل دیگر چرخه حیات

بند استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷- سال ۱۳۹۲	انتشارات اصلی ITIL	مرجع انتشارات اصلی ITIL
		خدمت، مثلاً راهبرد خدمت، می‌شود.
۲-۵ طرح‌ریزی خدمت جدید یا تغییریافته – الزامات خدمت	SS 3.4	/اصول راهبرد خدمت/ - نحوه تعریف خدمت - نحوه شناسایی مشتریان و الزامات آنها، و اینکه آیا فرصتی که ارائه‌دهنده بتواند آن را تحقق کند وجود دارد یا نه، را بحث می‌کند. این بخش تعاریف خدمتی که هر فرصت خواهد داشت را پوشش می‌دهد.
	SS 4.2	فرآیند مدیریت سبد خدمت - چگونگی حصول اطمینان از اینکه ارائه‌دهنده خدمت ترکیب درستی از خدمت برای به منظور معادل کردن سرمایه‌گذاری‌ها در فناوری اطلاعات با توانایی بتحقیق دستاوردهای کسب‌وکار را دارد، شامل می‌شود. این اطمینان می‌دهد که خدمت و سطوح عملکردی که برای تحقق دستاوردهای کسب‌وکار مورد نیاز خواهد بود، تعریف شده است. این کار می‌تواند یک هم‌سنجری را برای ارائه‌دهنده خدمت در مقابل اینکه کدام تحلیل تفصیلی الزام می‌تواند سنجش شود فراهم می‌کند. یک خروجی کلیدی، منشور خدمت بوده که شامل شرحی از خدمت جدید یا تغییریافته، بهره‌برداری و ضمانت مد نظر، به همراه ظرف‌های زمانی و هزینه‌ای است. سبد خدمت برای مدیریت چرخه حیات تمام خدمت استفاده می‌شود. این پدید شامل سه رده از خدمت است: خدمت در صفحه (پیشنهاد شده یا در حال توسعه)، کالانمای خدمت (زنده یا آمده استقرار) و خدمتی منسوخ شده. این الزام ارائه‌دهنده‌ی خدمت را برای طرح‌ریزی حذف خدمت، پشتیبانی می‌کند.
	SS 4.4	فرآیند مدیریت تقاضا - در هر مرحله از چرخه حیات برای حصول اطمینان از اینکه خدمت، برای پشتیبانی از حصول دستاوردهای کسب‌وکار در سطوح مناسب فعالیت، طراحی، آزمون و ارائه شده، کار می‌کند. این فرآیند شناسایی و تحلیل الگوهای فعالیت‌های کسب‌وکار و رخدنایی کاربری را برای درک سطح تقاضا که در خدمت قرار داده می‌شود، پوشش می‌دهد. این با مدیریت ظرفیت کار کرده تا اطمینان حاصل شود که منابع کافی در اختیار است.
۲-۵ طرح‌ریزی خدمت جدید یا تغییریافته – طرح‌ریزی	SD 4.1	فرآیند همگام‌سازی طراحی - شامل طرح‌ریزی و هماهنگی تمام فعالیت‌های طراحی در کل پروژه‌ها، تغییرات، تامین‌کنندگان و تیم‌های پشتیبانی است. این فرآیند شامل مدیریت زمان‌بندی، منابع و تضادها، در زمان نیاز، است.
	SD A پیوست	بسته طراحی خدمت - شامل محتوایی است که باید برای طرح خدمت جدید یا تغییریافته، لحاظ شوند {5.2 a to j}. SDP شامل موارد زیر است: - الزامات: الزامات کسب‌وکار، کاربست‌پذیری خدمت، قراردادهای خدمت (بارگراف‌های ۱ و ۲-۵؛) - طراحی خدمت: الزامات کارکرده خدمت، الزامات سطح خدمت، الزامات مدیریت عملیات و خدمت، طراحی و همبندی (توپولوژی) خدمت بند {5.2 g, j}

مرجع انتشارات اصلی ITIL	انتشارات اصلی ITIL	بند استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲
<ul style="list-style-type: none"> - ارزیابی آمادگی سازمانی: ارزیابی آمادگی سازمانی {5.2 a, b} - طرح چرخه حیات خدمت: برنامه خدمت، طرح انتقال خدمت، طرح پذیرش عملیات خدمت، و معیارهای پذیرش خدمت {5.2 c, d, e, f, h, i} 		
<p>معیار پذیرش خدمت (مثال) - شامل مثالی از مجموعه معیارهای استفاده شده برای حصول اطمینان از اینکه خدمت کیفیت و کارکرد مورد انتظار از آن را برآورده کرده، و ارائه‌دهنده خدمت برای ارائه خدمت جدید یا تغییر یافته، زمانی که استقرار یابد، آمادگی دارد. {5.2 i}</p>	SD پیوست B	
<p>فرآیند پشتیبانی و طرح ریزی انتقال - این فرآیند شامل نحوه ارائه طرح ریزی کلی انتقال خدمت و هماهنگی منابع لازم است.</p>	ST 4.1	
<p>{فرآیند مدیریت پیکربندی و دارایی خدمت} - مدیریت دارایی - شامل حذف دارایی‌ها است.</p>	ST 4.3.4.4	۲-۵ طرح ریزی خدمت - جدید یا تغییر یافته - حذف خدمت
<p>مدیریت سازمان و تغییر ذینفع - شامل درگیر شدن طرفهای علاوه‌مند در مدیریت تغییرات سازمانی است {5.2 b, c, d}.</p>	ST 5.2	۲-۵ طرح ریزی خدمت - جدید یا تغییر یافته - ارزیابی و شناسایی طرف‌های دیگر
<p>مدیریت ذینفع - شامل این اطلاعات است: یک راهبرد مدیریت ذینفع؛ تحلیل و نگاشت ذینفع؛ تغییرات در تعهدات ذی‌نفع {5.2 c, b, d}</p>	ST 5.3	
<p>اصول طراحی خدمت - شامل روش‌ها، شیوه‌ها، و ابزارها طراحی خدمت است. SD 3.7 بعد طراحی را پوشش داده و رویکردی عمومی و یکپارچه که می‌تواند برای فعالیت‌های طراحی استفاده شود، را توصیف می‌کند.</p>	SD 3	۳-۵ طراحی و توسعه خدمت جدید یا تغییر یافته
<p>{اصول طراحی خدمت} - مبانی طراحی خدمت - طراحی راه حل‌های طراحی برای برآورده کردن نیازمندی‌های در حال تغییر کسب و کار را توصیف می‌کند. ورودی از حوزه‌های مختلف نیاز است تا در فعالیت‌های مختلف طراحی راه حل خدمت، از شناسایی و تحلیل نیازمندی‌های تا ساخت یک راه حل و بسته طراحی خدمت (SDP) تا دست به دست کردن آن به انتقال خدمت، مد نظر قرار گیرد.</p>	SD 3.1	
<p>{فرآیندهای طراحی خدمت} - این فرآیند اصولاً مسئولیت ارائه اطلاعات کلیدی برای طراحی راه حل‌های خدمت جدید یا تغییر یافته را بر عهده دارد. فرآیند هماهنگی طراحی، شامل هماهنگی فعالیت‌ها در مرحله طراحی خدمت است. این فرآیند جمع‌آوری نیازمندی‌ها، تحلیل و مهندسی فعالیت‌ها را پوشش داده، و اطمینان می‌دهد طراحی خدمتی مناسب، سامانه‌های اطلاعات مدیریت خدمت، معماری‌ها، فناوری، فرآیندها، اطلاعات و سنجه‌ها الزامات خدمت را برآورده می‌کند. فرآیندهای طراحی خدمت به ارائه‌دهنده خدمت کمک کرده تا الزامات زیر را بدست آورد:</p>	SD 4	

بند استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-سال ۱۳۹۲	انتشارات اصلی ITIL	مرجع انتشارات اصلی ITIL
		۱-۴ هماهنگی طراحی {5.3 a, b, c, d, e, f, h, k} ۲-۴ مدیریت کالانمای خدمت {5.3 j} ۳-۴ مدیریت سطح خدمت {5.3 i, k} ۴-۴ مدیریت دسترس پذیری {5.3 e, k} ۵-۴ مدیریت ظرفیت {5.3 e, k} ۶-۴ مدیریت تداوم خدمت فناوری اطلاعات {5.3 e, k} ۷-۴ مدیریت امنیت اطلاعات {5.3 e, k} ۸-۴ مدیریت تامین کننده {5.3 e, h, i, j, k}
بسته طراحی خدمت - شامل محتوایی است که باید برای طرح خدمت جدید یا تغییر یافته، لحاظ شوند {5.2 a to j}. شامل موارد زیر است: - الزامات: الزامات کسب و کار، کاربست پذیری خدمت، قراردادهای خدمت (پارگراف های ۱ و ۲-۵ بند ۲)، - طراحی خدمت: الزامات کارکردی خدمت، الزامات سطح خدمت، الزامات مدیریت عملیات و خدمت، طراحی و توپولوژی (هم‌بندی) خدمت بند {5.2 g, j} - ارزیابی آمادگی سازمانی: ارزیابی آمادگی سازمانی {5.2 a, b} - طرح چرخه حیات خدمت: برنامه خدمت، طرح انتقال خدمت، طرح پذیرش عملیات خدمت، و معیارهای پذیرش خدمت {5.2 c, d, e, f, h, i}	SD A پیوست	
روش‌ها و فنون بهبود مستمر خدمت - سنجش خدمت شامل نحوه دسترس پذیری سنجش، اطمینان‌پذیری و عملکرد خدمت است. این همچنین نحوه‌ی طراحی و توسعه چارچوب سنجش خدمت را پوشش می‌دهد.	CSI 5.5	
معیار پذیرش خدمت (مثال) - شامل مثالی از مجموعه معیارهای استفاده شده برای حصول اطمینان از اینکه خدمت کیفیت و کارکرد موردنظر از آن را برآورده کرده، و ارائه‌دهنده خدمت برای ارائه خدمت جدید یا تغییر یافته، زمانی که استقرار یابد، آمادگی دارد. {5.2 i}	SD B پیوست	۴-۵ انتقال خدمت جدید یا تغییر یافته
فرآیند طرح‌ریزی و پشتیبانی انتقال - ایجاد خدمت جدید و تغییر یافته در محیط‌های پشتیبانی در هزینه پیش‌بینی شده و برآورد کیفیت و زمان.	ST 4.1	
فرآیند مدیریت استقرار و نسخه - شامل طرح‌ریزی، زمان‌بندی، و واپايش ساخت، آزمون مناسب، و استقرار نسخه‌ها و بازنگری پس از پیاده‌سازی است.	ST 4.4	
صحه‌گذاری و آزمون خدمت - چگونگی آزمون خدمت جدید یا تغییر یافته، به منظور بررسی اینکه الزام خدمت را برآورده می‌کند یا نه، را شامل می‌شود.	ST 4.5	
فرآیند ارزشیابی تغییر - شامل نحوه ارزیابی طرفهای علاقه‌مند می‌توانند قابلیت خدمت جدید یا تغییر یافته را به منظور تحقق الزامات خدمت، ثبت خروجی‌ها و اخذ اقدام اصلاحی، است.	ST 4.6	
زمینه سازمانی برای انتقال یک خدمت - شامل این است که چگونه واحدهای	ST 6.3	

بند استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲	انتشارات اصلی ITIL	مرجع انتشارات اصلی ITIL
		سازمانی و ذینفعان نیاز به داشتن یک واسط روشن تعریف شده و نقاط دستبهدهستی با انتقال خدمت داشته تا از ارائه اقلام قابل تحويل تعریف شده در زمانبندی توافق شده، اطمینان حاصل شود.

جدول ب-۴- همبستگی بند ۶ استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ با ۲۰۱۱-ITIL

بند استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲	انتشارات اصلی ITIL	مرجع انتشارات اصلی ITIL
۱-۶ مدیریت سطح خدمت	SD 4.2	فرآیند مدیریت کالانمای خدمت - شامل نحوه نگهداری منبعی واحد از اطلاعات یکسان و قابل دسترس برای تمام خدمت عملیاتی و آنهایی که برای در حال آماده‌سازی برای اجرای عملیاتی هستند، می‌شود. این فرآیند سلسله مراتبی از خدمت، مولفه‌های خدمت، و اینکه چه نوع خدمت و وابستگی باید ثبت شود، است.
	SD 4.3	فرآیند مدیریت سطح خدمت - شامل نحوه ایجاد، توافق، پایش، بازنگری، بازبینی الزامات خدمت، اهداف کمی خدمت، توافقنامه‌های سطح خدمت و توافقنامه‌های سطح عملیاتی، و توافقنامه‌های مربوط است.
	SD F پیوست	توافقنامه سطح خدمت و سطح عملیات نمونه
	SD G پیوست	مثال کالانمای خدمت
۲-۶ گزارش‌دهی خدمت	ST 4.4.2	/مدیریت تغییر/ - دامنه کاربرد - توضیح می‌دهد تغییرات در الزامات مستند خدمت، کالانمای خدمت، توافقنامه سطح خدمتها و دیگر توافقنامه‌ها توسط فرآیند مدیریت تغییر واپیش می‌شود.
	همه	سندهای مستمر خدمت ITIL شامل جنبه‌های مختلف گزارش‌دهی مانند شناسایی قصد، مخاطبان هدف و اینکه گزارش برای چه استفاده شد، است. علاوه بر این، در اینجا راهنمایی در خصوص گزارش‌دهی خدمت در سراسر اسناد وجود دارد. ردیفهای زیر مراجعی از ITIL که الزامات این بند را پشتیبانی می‌کند، آمده است.
	هر 4.x.7	/مدیریت اطلاعات/ - شامل نمونه‌هایی از اطلاعات مورد نیاز برای طرح‌ریزی چگونگی اثربخشی سنجش، گزارش‌دهی و بهبود خدمت سامانه مدیریت خدمات و خدمت است.
	هر 4.x.8	/شاخص‌های کلیدی عملکرد و عوامل کلیدی موفقیت/ - شامل مثال‌هایی از اینکه چه چیزی به عنوان شاخص‌های کلیدی عملکرد سنجش می‌شود، است.
	SS 4.3.7	/مدیریت مالی برای خدمت فناوری اطلاعات/ - مدیریت اطلاعات - شامل ساختارهای گزارش‌دهی مالی، قالب‌ها و صفحات گسترده (به عنوان مثال بودجه)،

بند استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲	انتشارات اصلی ITIL	مراجع انتشارات اصلی ITIL
		و همچنین خود گزارش‌ها می‌شود. گزارش‌ها مبنای برای تشخیص موارد انطباق/عدم انطباق بوده و همچنین یک خروجی عمدی به دیگر فرآیندها، برای تعیین هزینه و فایده دیگر فرآیندها، است.
	SS 4.5.4.4	/ مدیریت ارتباط کسب‌وکار / - رضایت مشتری - شامل گزارش‌های خدمت پایش، رضایت مشتری، استشناها در سطح خدمت و یا درخواست‌های خاص یا شکایت از مشتری است. در همکاری با فرآیندهای دیگر، فرآیند مدیریت ارتباط کسب‌وکار به شناسایی اقدامات اصلاحی و توافق آنها با مشتری، کمک می‌کند.
	SD 3.7	/ اصول طراحی خدمت / - ابعاد طراحی - شامل فعالیت‌های طراحی برای سامانه-ها اطلاعاتی مدیریت و ابزار برای روش‌ها و متريک‌های سنجش است.
	SD 4.3.5	/ مدیریت سطح خدمت / - فرآیند فعالیت‌ها، روش‌ها و فنون‌ها - شامل چگونگی گزارش‌دهی عملکرد در مقایسه با اهداف خدمت است. این بخش تولید گزارش‌های خدمت، بخشی در مورد تطبیق، سنجش و بهبود رضایت مشتری را پوشش می‌دهد.
	SD 4.5.7	/ مدیریت ظرفیت / - مدیریت اطلاعات، شامل نحوه ارائه اطلاعات مربوط به ظرفیت عملکرد در سامانه اطلاعاتی مدیریت ظرفیت و تولید گزارش‌ها است. این بخش گزارش‌های مبنای بر خدمت، گزارش‌های مبنای بر مولفه، گزارش‌های استشنا، گزارش‌های پیش‌گویی کننده و پیش‌بینی کننده را پوشش می‌دهد.
	SO 4.1	/ مدیریت رویداد / - روش‌ها، فنون و فعالیت‌های فرآیند، - شامل نحوه گزارش‌دهی یک رویداد که برای مدیریت یک قلم پیکربندی (CI) و/یا خدمت فناوری اطلاعات دارای اهمیت است را پوشش می‌دهد. این مبنای را برای تضمین خدمت و گزارش‌دهی؛ و بهبود خدمت، شامل وسیله‌ای برای مقایسه عملکرد واقعی عملیاتی و رفتار در مقایسه با استانداردهای طراحی و توافق‌نامه‌های سطح خدمت را فراهم می‌کند.
	CSI 4.1	هفت گام بهبود فرآیند - شامل چگونگی شناسایی آنچه باید برای ایجاد فرصت‌های بهبود سنجش شده، تحلیل و گزارش شده، است.
	CSI 5.7	/ روش‌ها و فنون بهبود / - گزارش‌دهی خدمت، شامل جنبه‌های مختلف گزارش‌دهی، مانند شناسایی قصد، مخاطبان هدف کمی، و اینکه گزارش برای چه استفاده خواهد شد، است. این بخش چگونگی تعریف و توافق در مورد خطمشی و قواعد با کسب‌وکار و طراحی خدمت درباره چگونگی پیاده‌سازی و مدیریت گزارش‌دهی، است.
۳-۶ مدیریت دسترس‌پذیری و تداوم خدمت	SS 3.6.2	اصول راهبرد خدمت - عوامل اقتصادی خدمت - تحلیل تاثیر کسب‌وکار - روشی است که برای ارزشیابی ارزش نسبی خدمت استفاده می‌شود. این روش پیامدهای عدم دسترسی کامل یا جزئی خدمت را در طی بازه‌های مختلف بررسی می‌کند. این به ارائه‌دهنده خدمت کمک می‌کند تا مخاطره‌های مربوط به تداوم و دسترس‌پذیری خدمت را ارزیابی و مستند کند. این همچنین به ارائه‌دهنده

بند استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲	انتشارات اصلی ITIL	مرجع انتشارات اصلی ITIL
		خدمت در شناسایی و توافق الزامات تداوم و دسترس پذیری خدمت با مشتری و طرفهای علاقه‌مند کمک می‌کند.
	SD 4.4	فرآیند مدیریت دسترس پذیری - چگونگی تعریف، تحلیل، طرح ریزی، سنجش و بهبود تمام جنبه‌های دسترس پذیری یک خدمت را شامل می‌شود. این شامل فعالیت‌هایی است که اطمینان می‌دهد تمامی مولفه‌های خدمت برای حصول الزامات توافق شده دسترس پذیری و اهداف کمی سطح خدمت مناسب است..
	SD 4.7	فرآیند مدیریت تداوم خدمت فناوری اطلاعات - شامل چگونگی ایجاد، پیاده‌سازی و نگهداری یک یا چند طرح تداوم خدمت و چگونگی طرح ریزی و کسب آمادگی برای بازیابی خدمت فناوری اطلاعات است. چهار نوع از آزمون‌های اولیه گنجانده شده است. این فرآیند چگونگی کاهش مخاطره‌های مرتبط با خدمت را به سطح قابل قبول توافق شده پوشش می‌دهد.
	SD پیوست K	محتوای نمونه یک طرح بازیابی - مثالی را از یک طرح عمومی بازیابی و اطلاعات پشتیبان، ارائه می‌دهد.
	SO 4.5.6.4	/مدیریت دسترس پذیری/ - واسطه‌ها - مدیریت دسترسی به خدمت را در صورت وقوع یک اختلال عمده در کسب و کار یا شرایطی که در آن خدمت به طور موقت از مکان‌های جایگزین تامین شده، پوشش می‌دهد.
	CSI 5.8.1	/CSI و دیگر فرآیندهای مدیریت خدمت/ - مدیریت دسترس پذیری - استفاده عملی و جزئیات روش‌های مدیریت در دسترس پذیری را پوشش داده و می‌تواند به عنوان بخشی از پایش و آزمون استفاده شود.
	CSI 5.8.8	/CSI و دیگر فرآیندهای مدیریت خدمت/ - مدیریت تداوم خدمت فناوری اطلاعات - استفاده عملی و جزئیات در مورد اینکه هر روش می‌تواند به عنوان بخشی از پایش و آزمون استفاده شود، را بحث می‌کند.
۴-۶ بودجه‌ریزی و حسابداری خدمت	SS 4.3	مدیریت مالی برای فرآیند خدمتی فناوری اطلاعات - شامل چگونه همکاری بودجه‌ریزی و حسابداری با سایر فرآیندها در یک سازمان، به منظور تدارک واپایش اثربخش مالی و تایید است. این فرآیند هزینه‌کرد برای خدمت را پوشش داده، ولی در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲، محدوده بودجه‌ریزی و حسابداری برای فرآیند خدمت، شامل هزینه‌کرد نمی‌شود. راهنمایی شامل مستندسازی و اطلاعات مورد نیاز برای پیش‌بینی‌های مالی و مدیریت هزینه‌ها است. مثال‌هایی از مدل‌های بودجه‌ای و هزینه‌ای، چگونگی تخصیص هزینه‌های غیرمستقیم و تخصیص هزینه‌های مستقیم به خدمت، به منظور ارائه یک هزینه کلی برای هر خدمت، را پوشش می‌دهد. ارتباط شامل یک درخواست تغییر است که نیاز به اطلاعات مالی در مورد هزینه ایجاد تغییرات و تأثیر مالی مستمر تغییر را ایجاد خواهد کرد.
۵-۶ مدیریت ظرفیت	SD 4.5	فرآیند مدیریت ظرفیت - چگونگی شناسایی و توافق درباره ظرفیت و عملکرد را با مشتری و طرفهای علاقه‌مند را پوشش می‌دهد. این چگونگی شناسایی و درک

مرجع انتشارات اصلی ITIL	انتشارات اصلی ITIL	بند استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲
<p>خدمت کسبوکار، استفاده آنها از منابع، الگوهای کاری، اوج و فرودها، و حصول اطمینان از اینکه خدمت اهداف خدمت خود را محقق کرده، یعنی، خدمت فناوری اطلاعات همان گونه که لازم است اجرا می‌شود، را پوشش می‌دهد.</p> <p>این چگونگی تولید و نگهداری مناسب و بهروز طرح ظرفیت که منعکس کننده نیازهای فعلی و آتی کسبوکار برای حصول الزامات {6.5 a to f} را پوشش می‌دهد.</p> <p>فعالیتهای جاری تکراری مدیریت ظرفیت، شامل پایش استفاده از ظرفیت، تحلیل داده‌ها ظرفیت و تنظیم کارایی است.</p>		
<p>{فرآیند مدیریت رویداد} - واسطه‌ها - واسطه‌های فرآیندهایی را که به نیاز پایش و واپایش دارند، از جمله مدیریت ظرفیت، پوشش می‌دهد. مدیریت ظرفیت رویداد-هایی از اهمیت بیشتری برخوردار است، آستانه‌ی مناسب آنها و چگونگی پاسخگویی به آنها را تعریف می‌کند.</p>	SO 4.1	
<p>فرآیند مدیریت امنیت اطلاعات - شامل نمونه‌هایی از خطمشی‌های امنیت اطلاعات است. این نحوه‌ی پیاده‌سازی واپایش‌های امنیت اطلاعات به منظور حفظ محرمانگی، تمامیت، و دسترس‌پذیری دارایی‌های اطلاعاتی و تحقق الزامات خطمشی امنیت اطلاعات را پوشش می‌دهد. این بخش شامل پیاده‌سازی، بازنگری، بازبینی و بهبود مجموعه‌ای از واپایش‌های امنیتی، ارزیابی مخاطره و واکنش‌ها است.</p> <p>این واسطه‌ها چگونگی ارائه کمک فرآیند را به مشکلات و رخدادهای امنیتی در زمینه حل و توجیه اصلاح بعدی پوشش می‌دهد.</p>	SD 4.7	۶-۶ مدیریت امنیت اطلاعات
<p>فرآیند مدیریت دسترس‌پذیری - شامل اجرای خطمشی‌ها و فعالیت‌های مدیریت امنیت اطلاعات است. این کار سازمان را قادر می‌سازد تا محرمانگی، دسترس‌پذیری و یکپارچگی دارایی‌ها و داده‌های اطلاعاتی را مدیریت کند.</p>	SO 4.5	

جدول ب-۵- همبستگی بند ۷ استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ با ۲۰۱۱-ITIL

مرجع انتشارات اصلی ITIL	انتشارات اصلی ITIL	بند استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲
<p>{اصول راهبرد خدمت} - راهبردهای کسب رضایت مشتری، شامل مدلی از برداشت‌های مشتری از بهره‌برداری شده که ارتباطی را بین سطح تحقق نیازهای مشتری که خدمت ارائه می‌دهد، و سطح رضایتی که مشتری احساس می‌کند، نشان می‌دهد.</p>	SS 3.5	۱-۷ مدیریت ارتباط کسبوکار
<p>فرآیند مدیریت ارتباط کسبوکار - شامل نقش مدیریت ارتباط کسبوکار، رسیدگی به شکایت مشتری، انجام نظرسنجی‌های مربوط به رضایت مشتری، اطلاع‌رسانی به مشتری، مدیریت تعییر و انجام بازنگری‌های مستمر با مشتری</p>	SS 4.5	

مرجع انتشارات اصلی ITIL	انتشارات اصلی ITIL	بند استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲
است.		
[اسازماندهی برای راهبرد خدمت] - نقش‌های مدیریت ارتباط کسبوکار، توصیه‌هایی را در مورد نقش مدیر ارتباط کسبوکار که مسئولیت مدیریت ارتباط مشتری و رضایت مشتری را بر عهده دارد، ارائه می‌دهد.	SS 6.8.8	
ارتباط با کاربران و مشتریان چند اصل عمومی که در زمان برقراری ارتباط با مشتریان و کاربران باید لحاظ شود را ارائه می‌دهد.	SO پیوست B.9	
فرآیند مدیریت تامین‌کننده - شامل ارزشیابی تامین‌کنندگان جدید، مدیریت و بازنگری قراردادها و توافقنامه‌ها و مدیریت عملکرد تامین‌کننده است.	SD 4.8	۲-۷ مدیریت تامین‌کننده
[اسازماندهی طراحی خدمت] - نقش‌های مدیریت تامین‌کننده - توصیه‌هایی را در مورد نقش مدیر تامین‌کننده که مسئولیت مدیریت مدیریت ارتباط، قرارداد، و کارکرد تامین‌کننده را بر عهده دارد، ارائه می‌دهد.	SD 6.3.12.2	
نمونه‌ای از محتوای یک بیانیه الزامات و/یا دعوت به مناقصه	SD I پیوست	

جدول ب-۶- همبستگی بند ۸ استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ با ۲۰۱۱-ITIL

مرجع انتشارات اصلی ITIL	انتشارات اصلی ITIL	بند استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲
[مدیریت نسخه منتشر شده واستقرار] - قصد و اهداف کمی - حصول اطمینان از اینکه کسب دانش مناسب (اطلاعات) از نسخه‌های استقرار یافته به منظور تحقق الزامات فرآیندهای مدیریت رخداد و درخواست خدمت وجود دارد، را شامل می‌شود.	ST 4.4.1	۱-۸ مدیریت رخداد و درخواست خدمت
فرآیند مدیریت رخداد - شامل چگونگی شناسایی، ثبت، ردہبندی، اولویت-بندی، تشخیص، ارسال به سطح بالاتر، اعمال راه حل، و بازیابی و بستن تمامی رخدادها، از جمله رخدادهای عدمه، می‌شود.	SO 4.2	
[هفت گام بهبود فرآیند]- نقش فرآیندهای دیگر در تحلیل داده‌ها (گام ۵) - تشریح می‌کند چگونه تحلیل رخدادهای عدمه و روندهای درخواست خدمت یک مشارکت‌کننده عدمه در بهبود فرآیند است.	CSI 4.1.8	
[مدیریت تغییر] - حوزه اضافه، اصلاح، و حذف هر قلم پیکربندی، شامل اقلامی که ناشی از حل یا دور زدن مشکل بوده یا آنها یی را که توسط فرآیند مدیریت تغییر واپایش شده، بیان می‌کند.	ST 4.2.2	۲-۸ مدیریت مشکل
فرآیند مدیریت مشکل - شامل چگونگی شناسایی، ثبت، ردہبندی، اولویت‌بندی، بررسی، تشخیص، حل (ارائه راه دور زدن مشکل هنگامی که مناسب است)، و بستن همه مشکلات و نیز شناسایی خطاهای شناخته شده،	SO 4.4	

مرجع انتشارات اصلی ITIL	انتشارات اصلی ITIL	بند استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲
است. علاوه بر این، شامل پایش، بررسی و گزارش دهی اثربخشی حل هم مشکل و هم خطا شناخته شده نیز است.		
/هفت گام بهبود فرآیند] - نقش دیگر فرآیندها در تحلیل داده‌ها (گام ۵) - توضیح می‌دهد چگونه تحلیل روندهای مشکل و علل ریشه‌ای یک مشارکت کننده کلیدی در بهبود فرآیند است.	CSI 4.1.8	

جدول ب-۷- همبستگی بند ۹ استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲ با ۲۰۱۱-ITIL

مرجع انتشارات اصلی ITIL	انتشارات اصلی ITIL	بند استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲
/مدیریت مالی برای خدمت فناوری اطلاعات] - واسطه‌ها - توضیح می‌دهد که یک واسطه عمده بین فرآیند مدیریت مالی و مدیریت پیکربندی وجود دارد، زیرا هر داده مالی درباره داده مالی قلم پیکربندی، برای تحلیل و گزارش دهی مالی استفاده می‌شود.	SS 4.3.6.4	۱-۹ مدیریت پیکربندی
/مدیریت تغییر] - /امنه - توضیح می‌دهد که مدیریت تغییر، مدیریت تغییرات تمام اقلام پیکربندی در کل چرخه حیات خدمت پوشش می‌دهد؛ خواه این اقلام پیکربندی دارایی‌های فیزیکی باشد، یا دارایی‌های مجازی، یا سایر دارایی‌های مانند توافقنامه‌ها و قراردادها.	ST 4.2.2	
/مدیریت تغییر] - /امنه - اضافه، اصلاح، و حذف هر قلم پیکربندی، شامل توضیحی درباره چگونگی تاثیر اقلام توسط حل رخداد یا تحقق درخواست، توسط فرآیند مدیریت تغییر واپایش شده، را توضیح می‌دهد.	ST 4.2.2	
دارایی خدمت و فرآیند مدیریت پیکربندی - شامل این است که چه و چگونه اقلام پیکربندی و ارتباطات آنها ثبت، واپایش، و ردیابی شده و ممیزی‌های مستمر برای حصول اطمینان از یکپارچگی داده‌های ذخیره شده انجام شود.	ST 4.3	
توصیف انواع دارایی‌ها: شامل مدیریت، سازمان، فرآیند، دانش، افراد، اطلاعات، برنامه‌های کاربردی، زیرساخت و سرمایه مالی است.	ST پیوست A	
فرآیند مدیریت تغییر - شامل تعریف خطمنشی مدیریت تغییر، ثبت، ردیابی، ارزیابی و تایید درخواست‌های تغییر، زمان‌بندی تغییر و نسخه، هماهنگی تغییر و بازنگری‌های پس از پیاده‌سازی است.	ST 4.2	۲-۹ مدیریت تغییر
فرآیند صحه‌گذاری و آزمون خدمت - حصول اطمینان از اینکه تغییر، دستاورد و ارزش توافق شده را از طریق انجام آزمون مناسب، ارائه خواهد کرد.	ST 4.5	
فرآیند ارزشیابی تغییر - شامل شناسایی تاثیرات عمدی و سهولی یک تغییر و درک تبعات آنها است؛ تا آنجا که از حیث عملی معقول است.	ST 4.6	
فرآیند مدیریت نسخه منتشر شده و استقرار - شامل طرح‌ریزی، زمان‌بندی، و	ST 4.4	۳-۹ نسخه منتشر شده و

بند استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۱: سال ۱۳۹۲	انتشارات اصلی ITIL	مرجع انتشارات اصلی ITIL
پیاده‌سازی		واپیش ساخت، آزمون مناسب، و استقرار نسخه‌ها و بازنگری پس از پیاده‌سازی است.
	<i>ST 4.5</i>	فرآیند صحه‌گذاری و آزمون خدمت - حصول اطمینان از اینکه تغییر دستاورده و ارزش توافق شده را، از طریق انجام آزمون‌های مناسب، ارائه خواهد داد.

کتاب‌نامه

- [۱] استاندارد ملی ایران شماره ۲۱۶۳۴۷-۲: سال ۱۳۹۱، فناوری اطلاعات- مدیریت خدمت قسمت ۲: راهنمای کاربرد سامانه‌های مدیریت خدمت
- [۲] استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۳: سال ۱۳۹۲، فناوری اطلاعات- مدیریت خدمت قسمت ۳: راهنمایی برای تعریف دامنه و کاربردپذیری استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷
- [۳] استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷-۴: سال ۱۳۹۴، فناوری اطلاعات- مدیریت خدمت- قسمت ۴: مدل فرایند مرجع
- [۴] استاندارد ملی ایران به شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷، سیستم‌های مدیریت کیفیت- واژگان
- [۵] استاندارد ملی ایران به شماره ۹۰۰۱: سال ۱۳۸۸، سیستم‌های مدیریت کیفیت- الزامات
- [۶] استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۰۰: سال ۱۳۹۴، فناوری اطلاعات-فنون امنیتی-سامانه مدیریت امنیت اطلاعات-مرورکلی و واژگان
- [۷] استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۰۱: سال ۱۳۹۴، فناوری اطلاعات- فنون امنیتی- سامانه مدیریت امنیت اطلاعات- الزامات
- [۸] استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۱۳: سال ۱۳۹۳، فناوری اطلاعات - فنون امنیتی - راهنمایی‌هایی آمادگی فناوری اطلاعات و ارتباطات برای تداوم کسبوکار
- [۹] استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۲۴۵: سال ۱۳۸۹، مدیریت مخاطره - اصول و رهنمودها
- [10] ISO/IEC TR 20000-5:2013, Information technology — Service management — Part 5: Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1
- [11] ISO/IEC TR 20000-9:2015, Information technology — Service management — Part 9: Guidance on the application of ISO/IEC 20000-1 to cloud services
- [12] ISO/IEC TR 20000-10:2015, Information technology — Service management — Part 10: Concepts and terminology
- [13] Material A.X.E.L.O.S. 2011, Edition <http://www.axelos.com/Publications-Library/IT-Service-Management-ITIL/>
- [14] Glossaries I .T.I.L. E nglish 2 011 G lossary, <http://www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/ITILGlossaries_2.aspx>
- [15] ITIL Service Strategy, ISBN-13: 978 0 113 31304 4
- [16] ITIL Service Design, ISBN-13: 978 0 113 31305 1
- [17] ITIL Service Transition, ISBN-13: 978 0 113 31306 8
- [18] ITIL Service Operation, ISBN-13: 978 0 113 31307 5
- [19] ITIL Continual Service Improvement, ISBN-13: 978 0 113 31308 2
- [20] The Introduction to the ITIL® Service Lifecycle, ISBN-978 0 113 31309 9