

INSO
16347-10
1st.Edition

2017

Identical with
ISO/IEC TR 20000-10
(2015)



جمهوری اسلامی ایران
Islamic Republic of Iran
سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۱۰-۱۶۳۴۷

چاپ اول

۱۳۹۵

فناوری اطلاعات - مدیریت خدمات -

قسمت ۱۰: مفاهیم و واژگان

**Information technology — Service
management —**

Part 10:

Concepts and terminology

ICS: 35.020; 03.080.99

استاندارد ملی ایران شماره ۱۰-۱۶۳۴۷: ۱۳۹۵

سازمان ملی استاندارد ایران

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

صندوق پستی: ۱۴۱۵۵-۶۱۳۹ تهران- ایران

تلفن: ۵-۸۸۸۷۹۴۶۱

دورنگار: ۸۸۸۸۷۰۸۰ و ۸۸۸۸۷۱۰۳

کرج، شهر صنعتی، میدان استاندارد

صندوق پستی: ۳۱۵۸۵-۱۶۳ کرج- ایران

تلفن: ۸-۳۲۸۰۶۰۳۱ (۰۲۶)

دورنگار: ۳۲۸۰۸۱۱۴ (۰۲۶)

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 پیشنهادهای در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می‌شود.

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

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

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

1- International Organization for Standardization

2- International Electrotechnical Commission

3- International Organization for Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legals)

4- Contact point

5- Codex Alimentarius Commission

کمیسیون فنی تدوین استاندارد

« فناوری اطلاعات - مدیریت خدمات - قسمت ۱۰: مفاهیم و واژگان »

رئیس:

کمرخانی، حبیب
(دکتری فناوری اطلاعات و ارتباطات)

دبیر:

بی مانند، هدی
(کارشناسی ارشد مهندسی کامپیوتر)

اعضاء: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

آذرکار، سیدعلی
(کارشناسی ارشد مهندسی کامپیوتر)

اکبری، علی
(لیسانس مهندسی برق)

بهداری، سندس
(کارشناسی ارشد مهندسی کامپیوتر)

حیدری، نرگس
(کارشناسی ارشد مهندسی کامپیوتر)

شیری، محمد
(دکتری مهندسی کامپیوتر)

عبدی، اسرا
(لیسانس مترجمی زبان انگلیسی)

ویراستار:

معروف، سینا
(کارشناسی مهندسی کامپیوتر)

سمت و/ یا محل اشتغال

سازمان بنادر و دریانوردی ایران

اداره کل استاندارد استان ایلام

کارشناسی رسمی استاندارد سازمان ملی استاندارد ایران

هلال احمر ایلام

دانشگاه آزاد اسلامی ایلام

دانشگاه آزاد اسلامی ایلام

دانشگاه ایلام

جهاد دانشگاهی ایلام

کارشناس رسمی استاندارد سازمان ملی استاندارد ایران

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ز	پیش گفتار
ح	مقدمه
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ اصطلاحات و تعاریف
۱۰	۳ واژگان استفاده شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷
۱۱	۴ سامانه‌های مدیریت خدمت
۱۲	۴-۱ کلیات
۱۲	۴-۲ سامانه مدیریت خدمات چیست؟
۱۳	۴-۳ رویکرد فرآیند یکپارچه
۱۴	۴-۴ بهبود مستمر
۱۴	۴-۵ چه چیزی یک سامانه اثربخش مدیریت خدمات را تشکیل می‌دهد؟
۱۵	۴-۶ منافع سامانه مدیریت خدمات مبتنی بر استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷
۱۵	۴-۶-۱ منافع عمومی سامانه مدیریت خدمات
۱۶	۴-۶-۲ منافع ناشی از ارزیابیمستقل سامانه مدیریت خدمات در مقابل استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷
۱۶	۴-۶-۳ منافع مرتبط با فرآیندهای مختلف مدیریت خدمات
۱۹	۴-۷ برداشتهای اشتباه از سامانه مدیریت خدمات و استاندارد استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷
۱۹	۴-۷-۱ مقدمه
۱۹	۴-۷-۲ برداشت اشتباه ۱ - استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ تنها برای سازمانهای تجاری بزرگ مناسب است
۱۹	۴-۷-۳ برداشت اشتباه ۲ - استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ تنها برای زیرساخت فناوری اطلاعات کاربست پذیر است
۱۹	۴-۷-۴ برداشت اشتباه ۳ - استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ تنها برای ارائه‌دهنده خارجی است
۱۹	۴-۷-۵ برداشت اشتباه ۴ - ارائه‌دهنده‌ی خدمات باید از یک چارچوب مشخص شیوه مطلوب برای تحقق الزامات مشخص شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ استفاده کنند
۲۰	۴-۷-۶ برداشت اشتباه ۵ - استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ میتواند باعث شود مدیریت خدمت کند، پرهزینه‌تر و بروکراتیک‌تر شود
۲۱	۵ استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷
۲۱	۵-۱ کلیات

- ۲۲ ۲-۵ الزامات سامانه مدیریت خدمات استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲
- ۲۲ ۵-۲-۱ دامنه کاربرد
- ۲۲ ۵-۲-۲ هدف
- ۳-۵ راهنمای استاندارد ملی ایران شماره ۲-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۱ در مورد کاربرد سامانه‌های مدیریت خدمت
- ۲۳ ۵-۳-۱ دامنه کاربرد
- ۲۳ ۵-۳-۲ هدف
- ۲۴ ۵-۳-۳ رابطه با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲
- ۴-۵ راهنمای استاندارد ملی ایران شماره ۳-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ برای تعریف دامنه و کاربست‌پذیری استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷:
- ۲۴ ۵-۴-۱ دامنه کاربرد
- ۲۴ ۵-۴-۲ هدف
- ۲۵ ۵-۴-۳ ارتباط با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲
- ۲۵ ۵-۵ مدل مرجع فرآیندی استاندارد ملی ایران شماره ۴-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۴
- ۲۵ ۵-۵-۱ دامنه کاربرد
- ۲۵ ۵-۵-۲ هدف
- ۲۵ ۵-۵-۳ ارتباط با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲
- ۶-۵ طرح پیاده‌سازی نمونه استاندارد ISO/IEC TR 20000-5:2013 برای استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷
- ۲۶ ۵-۶-۱ دامنه کاربرد
- ۲۶ ۵-۶-۲ هدف
- ۲۷ ۵-۶-۳ ارتباط با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲
- ۷-۵ راهنمای استاندارد ISO/IEC TR 20000-9:2015 در مورد کاربرد استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ به خدمات ابری
- ۲۷ ۵-۷-۱ دامنه کاربرد
- ۲۸ ۵-۷-۲ هدف
- ۲۸ ۵-۷-۳ ارتباط با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲
- ۲۸ ۶ گزارش‌های فنی و دیگر استانداردهای بین‌المللی مرتبط
- ۲۸ ۶-۱ گزارش‌های فنی و استانداردهای بین‌المللی با ارتباط نزدیک
- ۲۹ ۶-۲ استاندارد ISO/IEC TS 15504-8:2012
- ۳۰ ۶-۳ استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۰۲۷۰
- ۳۰ ۶-۴ استاندارد ISO/IEC TR 90006:2013
- ۳۲ ۶-۵ استانداردهای بین‌المللی پشتیبان

۳۲	کلیات	۱-۵-۶
۳۲	استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷	۲-۵-۶
۳۲	استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۱: سال ۱۳۸۸	۳-۵-۶
۳۴	استاندارد ISO/IEC 19770-1:2012	۵-۵-۶
۳۵	استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۰۰: سال ۱۳۹۴	۶-۵-۶
۳۵	استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۰۱: سال ۱۳۹۴	۷-۵-۶
۳۵	استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۱۳: سال ۱۳۹۳	۸-۵-۶
۳۶	استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۲۴۵: سال ۱۳۸۹	۹-۵-۶
۳۶	استاندارد ISO/IEC 38500:2015	۱۰-۵-۶
۳۷	استاندارد ISO 22301:2012	۱۱-۵-۶
۳۸	کتاب نامه	

پیش‌گفتار

استاندارد « فناوری اطلاعات - مدیریت خدمات- قسمت ۱۰: مفاهیم و واژگان» 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 چهارصد و پنجاه و دومین اجلاس کمیته ملی استاندارد فناوری اطلاعات مورخ ۱۳۹۵/۱۱/۱۰ 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 مزبور است:

ISO/IEC TR 20000-10:2015, Information technology — Service management —
Part 10: Concepts and terminology

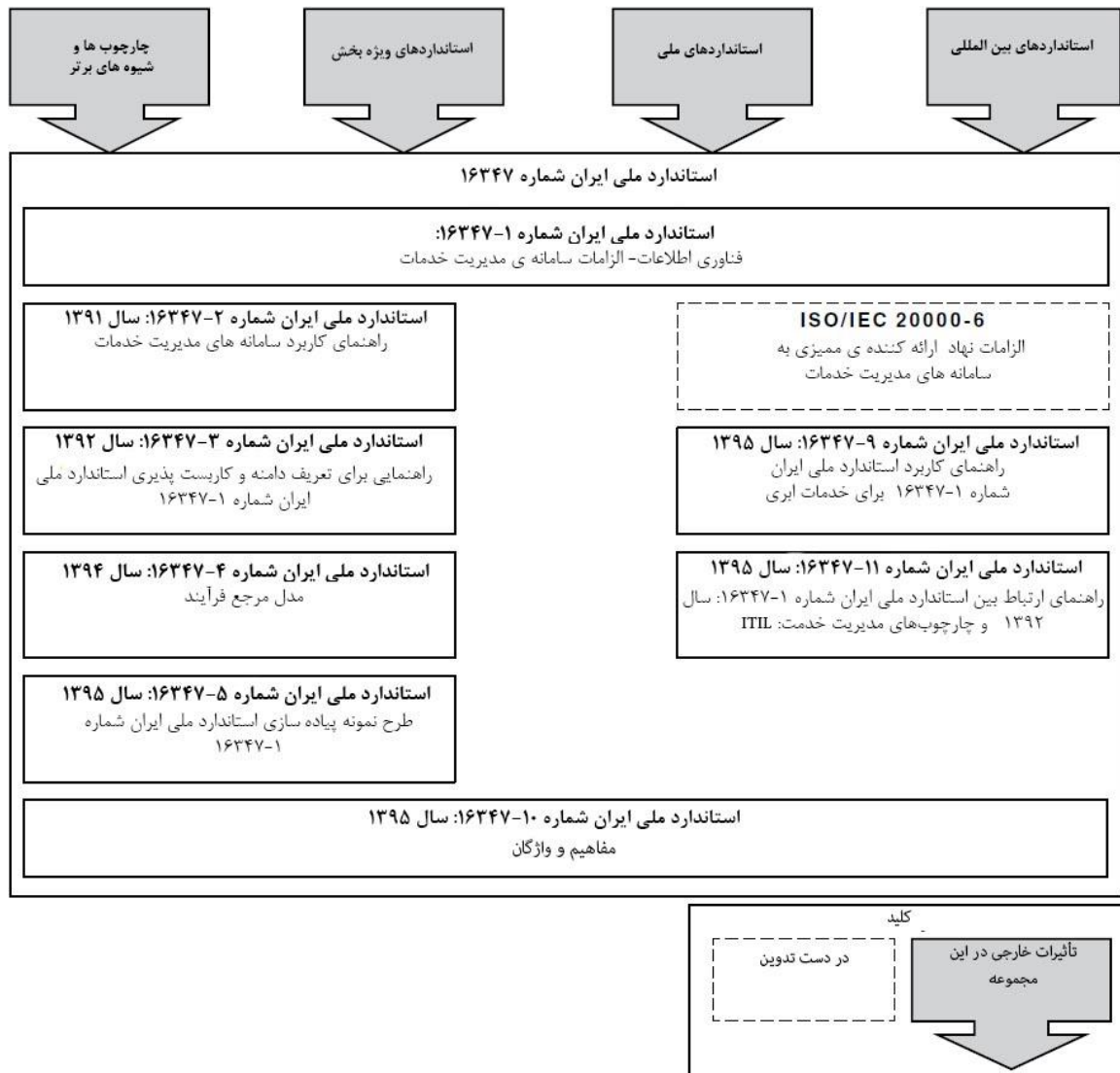
مقدمه

این استاندارد یک نمای کلی از مفاهیم و واژگان مجموعه استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ را ارائه می‌دهد. این قسمت یک چارچوب مشترک برای کمک به سازمان‌ها در درک هدف تمام قسمت‌های استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ و رابطه‌ی بین این قسمت‌ها ارائه می‌دهد. این استاندارد قصد دارد منبع معتبری برای تعاریف استفاده شده در تمام قسمت‌های استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ باشد. عبارت‌های تعریف شده در این قسمت از استاندارد، در زمان به‌روز شدن، از قسمت‌های دیگر منتشر شده استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ حذف خواهند شد.

این استاندارد همچنین مستندات دیگری که با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷^۱ رابطه دارند را شناسایی کرده، و حوزه‌های مشترک با استانداردهای بین‌المللی مرتبط را شناسایی کرده تا به استفاده و یکپارچه‌سازی استانداردهای ملی متعدد در سازمان‌ها کمک کند.

این استاندارد می‌تواند توسط هر سازمان یا فردی که در طرح‌ریزی، طراحی، انتقال، ارائه و بهبود خدمات با استفاده از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ نقش دارد، به کار گرفته شود. این قسمت همچنین توسط افرادی که در ارزیابی و یا ممیزی سامانه مدیریت خدمات (SMS)^۲ نقش دارند قابل استفاده است، چرا که جزییاتی در مورد تمام قسمت‌های استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ و نحوه‌ی استفاده از آنها ارائه می‌دهد. به طور مشخص‌تر، این قسمت از استاندارد موارد زیر را مطرح می‌کند:

- (الف) تعریف اصطلاح‌های استفاده شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷؛
- (ب) ارتقای یکدستی بین قسمت‌های استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ از طریق شرح مفاهیم و واژگان استفاده شده در تمام قسمت‌ها؛
- (پ) کمک به درک استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ از طریق شفاف‌سازی روابط بین تمام قسمت‌ها؛
- (ت) شفاف‌سازی یکپارچه‌سازی و واسط‌های ممکن بین سامانه مدیریت خدمات ارائه‌دهنده‌ی خدمت و سامانه‌های مدیریتی دیگر؛
- (ث) ارائه یک نمای کلی از دیگر استانداردهای بین‌المللی که می‌تواند در کنار استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ استفاده شود؛ و
- (ج) شناسایی حوزه‌های مشترک بین استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ و دیگر استانداردهای بین‌المللی.
- شکل ۱ نمای کلی روابط بین قسمت‌های استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ و همچنین چارچوب مربوط و سایر عوامل خارجی را نشان می‌دهد.



شکل ۱ - مروری بر قسمت‌هایی از استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ که در استاندارد ملی ایران شماره ۱۰-۱۶۳۴۷ اشاره شده

فناوری اطلاعات - مدیریت خدمات

قسمت ۱۰: مفاهیم و واژگان

۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد، تعریف مفاهیم اصلی مجموعه استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷، شناسایی نحوه‌ی پشتیبانی از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ و همچنین روابط بین استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ و دیگر استانداردها و گزارش‌های فنی ملی و بین‌المللی است. این قسمت همچنین واژگان استفاده شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ را تشریح کرده تا سازمان‌ها و افراد بتوانند مفاهیم را به درستی تفسیر کنند.

این قسمت از استاندارد برای افراد زیر است:

الف) ارائه‌دهندگان خدمت که قصد استفاده هر قسمت از استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ را داشته و به دنبال راهنمایی برای چگونگی استفاده از قسمت‌های مختلف استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ برای تحقق اهداف خود هستند؛

ب) ارائه‌دهندگان خدمات که تمایل دارند بفهمند چگونه می‌توان استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ را در ترکیب با دیگر استانداردهای ملی و بین‌المللی استفاده کرد؛ و

پ) فعالان، ممیزان و طرف‌های دیگری که می‌خواهند درکی از استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ داشته باشند.

۲ اصطلاحات و تعاریف

برای اهداف این سند، اصطلاحات و تعاریف‌های زیر اعمال می‌شوند.

یادآوری ۱- عبارت‌ها و تعاریف استفاده شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ که در این قسمت آورده نشده، در لغت-نامه‌های استاندارد انگلیسی یافت می‌شود.

یادآوری ۲- قالب‌بندی اصطلاحات و تعاریف به نحوی ویرایش شده تا طبق دستورالعمل ISO/IEC، قسمت ۲، نسخه ۲۰۱۱ باشد. این قسمت از استاندارد محتوای تعاریف را در مقایسه با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ تغییری نداده است.

۱-۲

دسترس پذیری

availability

توانایی یک خدمت یا مولفه خدمات برای انجام کارکرد مورد نیاز خود در لحظه یا بازه زمانی توافق شده است.

یادآوری ۱ درایه - دسترس پذیری معمولاً به عنوان نسبت یا درصد زمانی که خدمات برای مصرف کننده در اختیار وی است، به زمان توافق شده‌ای که خدمت باید دسترس پذیر باشد، بیان می‌شود.

۲-۲

خط‌مبنای پیکربندی

configuration baseline

اطلاعات پیکربندی که در زمان خاصی، طی حیات خدمت یا مولفه خدمت به شکل رسمی معین شده است.

یادآوری ۱ درایه - خطوط مبنای پیکربندی، به‌علاوه‌ی تغییرات تایید شده خطوط‌مبنا، اطلاعات پیکربندی فعلی را تشکیل می‌دهد.

[منبع: استاندارد ISO/IEC/IEEE 24765:2010، اصلاح شده]

۳-۲

قلم پیکربندی

configuration item

عنصری که باید برای ارائه خدمت یا خدمات، واپایش شود.

۴-۲

پایگاه داده مدیریت پیکربندی

configuration management database CMDB

مخزن داده‌ای استفاده شده برای ثبت خصیصه‌های اقلام پیکربندی، و روابط بین اقلام پیکربندی در طول چرخه حیات آنها است.

۵-۲

بهبود مستمر

continual improvement

فعالیت‌های تکراری برای افزایش قابلیت به منظور تحقق الزامات خدمت است.
[منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷، اصلاح شده]

۶-۲

اقدام اصلاحی

corrective action

اقدام برای حذف علت یا کاهش احتمال وقوع مجدد یک عدم انطباق شناخته شده یا سایر موقعیت‌های نامطلوب.

[منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷، اصلاح شده]

۷-۲

مشتری

customer

سازمان یا بخشی از سازمان، که خدمت یا خدمات را دریافت می‌کند.

یادآوری ۱ درایه - مشتری می‌تواند نسبت به سازمان ارائه‌دهنده خدمت، داخلی یا خارجی باشد.

[منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷، اصلاح شده]

۸-۲

سند

document

اطلاعات و رسانه‌ی پشتیبان آن است.

[منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷، اصلاح شده]

مثال: خط‌مشی‌ها، طرح‌ها، شرح فرآیندها، رویه‌ها، توافق‌نامه سطح خدمت، قراردادهای و سوابق.

یادآوری ۱ درایه - این اطلاعات می‌تواند در هر نوع یا قالب یا رسانه باشد.

یادآوری ۲ درایه - در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷، سندها، به غیر از سوابق، هدفی که باید محقق شود را بیان می‌کند.

۹-۲

اثر بخشی

effectiveness

میزانی که فعالیت‌های طرح‌ریزی شده محقق شده و نتایج طرح‌ریزی شده به‌دست آمده است.

[منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷، اصلاح شده]

۱۰-۲

رخداد

incident

وقفه طرح ریزی نشده برای یک خدمت، کاهش کیفیت یک خدمت و یا رویدادی که هنوز بر روی خدمات مشتری تاثیر نگذاشته است.

۱۱-۲

امنیت اطلاعات

information security

حفاظت از محرمانگی، یکپارچگی و در دسترس بودن اطلاعات است.

یادآوری ۱ درایه- افزون بر آن، سایر ویژگی‌ها مثل احراز هویت، پاسخگویی، انکارناپذیری و قابلیت اطمینان نیز می‌تواند مشمول شود.

یادآوری ۲ درایه- عبارت در دسترس بودن در این تعریف استفاده نشده، چراکه خود یک اصطلاح 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]

۱۲-۲

رخداد امنیت اطلاعات

information security incident

یک یا مجموعه‌ای از وقایع ناخواسته یا غیر منتظره امنیت اطلاعات، که با احتمال قابل توجهی ممکن است عملیات کسب‌وکار را به خطراندازد و امنیت اطلاعاتی را تهدید کند.

[منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۰۰]

۱۳-۲

طرف علاقه‌مند

interested party

فرد یا گروهی که علاقه خاصی به عملکرد یا موفقیت فعالیت یا فعالیت‌های ارائه‌دهنده‌ی خدمت دارد.

مثال: مشتریان، مالکان، مدیریت، افراد در سازمان ارائه‌دهنده خدمت، تامین کنندگان، 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]

۱۴-۲

گروه داخلی

internal group

بخشی از سازمان ارائه‌دهنده خدمت که توافقی مستند با ارائه‌دهنده‌ی 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 دهنده‌ی خدمات قرار دارد.

۱۵-۲

خطای شناخته شده

known error

مشکلی که یک علت ریشه‌ای شناسایی شده داشته، یا روشی برای کاهش یا حذف اثر آن روی خدمت از طریق دور زدن آن، دارد.

۱۶-۲

عدم انطباق

nonconformity

برآورده نکردن یک الزام است.

[منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷]

۱۷-۲

سازمان

organization

گروهی از افراد و تسهیلات 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]

۱۸-۲

اقدام پیشگیرانه

preventive action

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]

۱۹-۲

مشکل

problem

علت ریشه‌ای یک یا چند رخداد است.

یادآوری ۱ درایه - علت ریشه‌ای معمولاً در زمان ایجاد سابقه مشکل شناخته شده نیست و فرآیند مدیریت مشکل مسئولیت بررسی بیشتر را بر عهده دارد.

۲۰-۲

رویه

procedure

روش خاص انجام یک فرآیند یا فعالیت است.

[منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷، اصلاح شده]

یادآوری ۱ درایه - رویه‌ها ممکن است مستند باشند یا نباشند.

۲۱-۲

فرآیند

process

مجموعه‌ای از فعالیت‌های مرتبط یا متعامل که ورودی را به خروجی تبدیل می‌کنند.

[منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷، اصلاح شده]

۲۲-۲

سابقه

record

سندی که نتایج به دست آمده را بیان کرده یا شواهدی را از فعالیت‌های انجام شده ارائه می‌دهد.

مثال: گزارش‌های ممیزی، گزارش‌های رخداد، سوابق آموزشی، یا صورت‌جلسات.

[منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷، اصلاح شده]

۲۳-۲

نسخه قابل انتشار

release

مجموعه‌ای از یک یا چند قلم پیکربندی جدید یا تغییر یافته که به عنوان نتیجه یک یا چند تغییر، در محیط زنده^۱ استقرار یافته است.

۲۴-۲

درخواست تغییر

request for change

پیشنهاد تغییری برای اعمال در یک خدمت، مولفه خدمت، یا سامانه مدیریت خدمات است. یادآوری ۱ درایه - تغییر در خدمت شامل تمهید خدمت جدید یا حذف خدمتی است که دیگر به آن نیازی نیست.

۲۵-۲

مخاطره

risk

تاثیر عدم قطعیت بر روی اهداف است.

یادآوری ۱ درایه - تاثیر، انحراف از چیزی است که مورد انتظار است، مثبت یا منفی.

یادآوری ۲ درایه - اهداف می‌توانند جنبه‌های مختلفی داشته باشند (مثل مالی، بهداشت و ایمنی و اهداف زیست‌محیطی) و در سطح‌های مختلف قابل اعمال است (مثل راهبردی، گستره سازمانی، پروژه، محصول و فرآیند).

یادآوری ۳ درایه - مخاطره معمولاً با ارجاع به رویدادها و عواقب بالقوه و یا ترکیبی از اینها مشخص می‌شود.

یادآوری ۴ درایه - مخاطره معمولاً بر حسب ترکیبی از پیامدهای یک رویداد (از جمله تغییر در شرایط محیطی) و احتمال وقوع، بیان می‌شود.

[منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۲۴۵: سال ۱۳۸۹، اصلاح شده]

۲۶-۲

خدمت

service

ابزار^۲ ارائه ارزش به مشتری، از طریق تسهیل نتایجی که مشتری مایل به دستیابی به آنها است.

یادآوری ۱ درایه - خدمت معمولاً ناملموس است.

1 - Live
2 - Means

یادآوری ۲ درایه- یک خدمت همچنین می‌تواند توسط یک تامین‌کننده، گروه داخلی و/یا مشتری که به عنوان ارائه‌دهنده خدمات عمل می‌کند، به یک ارائه‌دهنده خدمت ارائه شود.

۲۷-۲

مولفه خدمت

service component

واحدی^۱ منفردی از خدمت، که وقتی با دیگر واحدها ترکیب شود، یک خدمت کامل را ارائه خواهد کرد.

مثال: سخت‌افزار، نرم‌افزار، ابزارها، برنامه‌های کاربردی، سندها، اطلاعات، فرآیندها و یا خدمات پشتیبان.

یادآوری ۱ درایه- مولفه خدمت می‌تواند از یک یا چند قلم پیکربندی تشکیل شده باشد.

۲۸-۲

تداوم خدمت

service continuity

توانمندی مدیریت مخاطره‌ها و رویدادهایی که می‌تواند تاثیر جدی بر روی خدمت یا خدمات داشته، تا خدمات در سطوح توافق شده، به شکل مستمری ارائه شوند.

۲۹-۲

توافق‌نامه سطح خدمت

service level agreement

SLA

توافق‌نامه مستندی بین ارائه‌دهنده خدمت و مشتری، که خدمات و اهداف خدمات را شناسایی می‌کند.

یادآوری ۱ درایه- یک توافق‌نامه سطح خدمات همچنین می‌تواند بین ارائه‌دهنده خدمت و تامین‌کننده، یا یک گروه داخلی و مشتری که در نقش تامین‌کننده عمل می‌کند، ایجاد شود.

یادآوری ۲ درایه- توافق‌نامه سطح خدمت می‌تواند در قرارداد یا نوعی دیگر از توافق‌نامه مکتوب گنجانده شود.

۳۰-۲

مدیریت خدمت

service management

مجموعه ظرفیت‌ها و فرآیندها برای واپایش و هدایت فعالیت‌ها و منابع ارائه‌دهنده خدمت برای طراحی، انتقال،^۲ ارائه و بهبود خدمات به‌منظور برآورده ساختن الزامات خدمت است.

1 - Unit

2 - Transition

۳۱-۲

سامانه مدیریت خدمات

service management system SMS

سامانه مدیریتی برای هدایت و واپایش فعالیت‌های مدیریت خدمات ارائه‌دهنده خدمت است.

یادآوری ۱ درایه- سامانه مدیریتی مجموعه‌ای به هم مرتبط و متعامل از عناصر به منظور ایجاد خطمشی و اهداف و دستیابی به آن اهداف است.

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 برآورده ساختن الزامات تعیین شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ مورد نیاز است.

یادآوری ۳ درایه- این تعریف از «سامانه مدیریت کیفیت» در استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷ اقتباس شده است.

۳۲-۲

ارائه‌دهنده خدمات

service provider

سازمان یا بخشی از سازمان، که خدمت یا خدماتی را مدیریت کرده و به مشتری ارائه دهد.
یادآوری ۱ درایه- مشتری می‌تواند نسبت به سازمان ارائه‌دهنده خدمت، داخلی یا خارجی باشد.

۳۳-۲

درخواست خدمات

service request

درخواست اطلاعات، مشاوره، دسترسی به خدمت و/یا تغییری از قبل تاییدشده است.

۳۴-۲

الزام خدمت

service requirement

نیازهای مشتری و کاربران خدمات، از جمله الزامات سطح خدمت، و نیازهای ارائه‌دهنده خدمت است.

۳۵-۲

تامین کننده

supplier

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 یا فرآیندها، با ارائه‌دهنده خدمت منعقد می‌کند. یادآوری ۱ درایه - تامین‌کنندگان شامل تامین‌کنندگان شناخته شده و پیشرو، ولی نه تامین‌کنندگان فرعی آنها، است.

۳۶-۲

مدیریت ارشد

top management

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]

۳۷-۲

انتقال

transition

فعالیت‌هایی که در انتقال یک خدمت جدید یا تغییر یافته به/از محیط زنده‌انجام می‌شود.

۳ واژگان استفاده شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷

اکثر اصطلاحات استفاده شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ از تعاریف موجود در لغت‌نامه‌های رایج انگلیسی، و در بعضی از مواقع از اصطلاحات تعریف شده، استفاده می‌کنند. این اصطلاحات تعریف شده از استانداردهای مدیریتی دیگر گرفته شده، و یا به طور خاص برای استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ تعریف شده است؛ مثل «سند»، «اثربخشی» و «مدیریت ارشد» از استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷، «امنیت اطلاعات» از استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۰۰ و «خدمت» که به طور خاص برای استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ تعریف شده است.

اصطلاح «مدیریت ارشد» در متن استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ به فرد یا گروهی از افراد اشاره دارد که ارائه‌دهنده خدمت را در بالاترین سطح هدایت و واپایش می‌کند. اگر ارائه‌دهنده خدمات بخشی از یک سازمان بزرگتر باشد، «مدیریت ارشد» در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ باز به افرادی اشاره دارد که هدایت و واپایش آن بخش از سازمان را که به عنوان ارائه‌دهنده خدمات تعریف شده، بر عهده دارند. اصطلاح مدیریت ارشد در استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷ برای افراد مسئول سازمان استفاده شده است. در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷، «مدیریت ارشد» مسئول بخشی است که مرتبط با سامانه مدیریت خدمات ارائه‌دهنده خدمات و محدوده آن است.

دیگر اصطلاح‌های تعریف شده در استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷، در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ استفاده شده است. به طور کلی، این عبارتها پیوند نزدیکی با سامانه‌های

مدیریت دارند (از جمله فرآیند، رویه، سند، سابقه، اقدام اصلاحی، اقدام پیشگیرانه). در بعضی از موارد تعاریف در استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷ برای خدمات اقتباس شده، زیرا استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ به طور خاص برای سامانه مدیریت خدمات و خدمات توسعه یافته است. اصطلاح «حکمرانی» مثالی از واژه‌ای است که در لغت‌نامه‌های انگلیسی رایج است، اما در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ تنها در زمینه «حکمرانی فرآیندهای انجام شده توسط طرف‌های دیگر» استفاده شده است.

استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ از یک اصطلاح تعریف شده، قلم پیکربندی (CI)^۱، به عنوان عنصری استفاده می‌کند که باید برای ارائه خدمت واپایش شود. بنابراین، ارائه‌دهنده خدمت باید تعریف کند که چه چیزی باید به عنوان قلم پیکربندی به منظور پشتیبانی از اهداف عملیاتی کسب‌وکاری و الزامات خدمت مختص سازمان آن، واپایش شود. بعضی از دارایی‌ها (و نه الزاماً همه آنها) را می‌توان به عنوان قلم پیکربندی در نظر گرفت؛ برای مثال، یک برنامه کاربردی، یک توافق‌نامه سطح خدمات دارایی‌هایی هستند که قلم پیکربندی نیز به شمار می‌آیند. سوابق می‌توانند دارایی باشند، ولی قلم پیکربندی نیستند.

اگر جمله‌بندی تعریف «رخداد امنیت اطلاعات» استفاده شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷، برگرفته از استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۰۰: سال ۱۳۹۴ است، ولی نحوه‌ی تعریف و استفاده آن در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ متفاوت است.

در استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۰۰: سال ۱۳۹۴، رخداد امنیت اطلاعات واژه استفاده شده برای تمام رویدادهای ناخواسته‌ای است که امنیت اطلاعات را تهدید می‌کنند. استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۰۱: سال ۱۳۹۴ یک رویه واحد را برای رسیدگی به رخدادهای امنیت اطلاعات بیان می‌کند.

یادآوری - استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۱۳ اطلاعات بیشتری را در مورد یکپارچه‌سازی استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ و استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۰۱، از جمله نحوه‌ی تطبیق تفاوت‌های بین واژگان در این دو استاندارد، ارائه می‌دهد.

در مقابل، چندین سازوکار در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ برای مدیریت رویدادهای ناخواسته و سوابق مرتبط استفاده می‌شود: رخداد، رخداد امنیت اطلاعات، مشکل، خطای شناخته شده و رخداد عمده. همه اینها می‌توانند، بسته به ویژگی‌های آنها، طبق استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۰۱: سال ۱۳۹۴، رخداد امنیت اطلاعات در نظر گرفته شوند.

استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ نیز سازوکارهای متنوعی برای مدیریت این رویدادها دارد، مثل مدیریت درخواست خدمت و رخداد، رویه‌ی رخداد عمده و مدیریت مشکل. یک رویداد ناخواسته می‌تواند با بیش از یکی از این فرآیندها و رویه‌ها مدیریت شود.

به منظور حفظ هم‌راستایی تمام قسمت‌های استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷، اصطلاحات، کلمات و عبارات تعریف شده به شکل یکنواختی در تمام قسمت‌ها استفاده شده است. برای مثال عبارت «برآورده

کردن نیازمندی» به جای «دست یافتن به نیازمندی» استفاده می‌شود. این یکنواختی همچنین برای ترجمه یکنواخت قسمت‌های استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ به زبان‌های دیگر، استفاده شده است.

۴ سامانه‌های مدیریت خدمت

۴-۱ کلیات

یک سامانه مدیریت خدمات می‌تواند وسیله‌ای را برای ارائه خدمت به ارائه‌دهنده‌ی خدمات ارائه داده که با نیازهای کسب‌وکار و الزامات مشتری هم‌راستا است. پیاده‌سازی سامانه مدیریت خدمات می‌تواند مدیریت ارشد را قادر کند که وضوح و واپایش لازم را برای ارائه ارزش کسب‌وکار و تداوم مزیت رقابتی، داشته باشد. مدیریت خدمات از طریق رویکرد یکپارچه فرآیندی می‌تواند کمک کند تا اطمینان حاصل شود خدمات یکنواخت بوده و معرفی خدمات جدید یا تغییر یافته طرح‌ریزی شده و هماهنگ شده است.

۴-۲ سامانه مدیریت خدمات چیست؟

سامانه مدیریت خدمات مجموعه‌ای از عناصر متعامل برای هدایت و واپایش فعالیت‌های مدیریت خدمات در ارائه‌دهنده خدمات است. این مجموعه شامل خط‌مشی‌ها، اهداف عملیاتی، طرح‌ها، فرآیندها، مستندات و منابع لازم برای حصول اهداف عملیاتی مدیریت خدمات ارائه‌دهنده‌ی خدمات و تحقق نیازمندی‌های خدمات است. سامانه مدیریت خدمات باید فعالیت‌های مدیریت خدمات ارائه‌دهنده‌ی خدمات را برای طراحی، انتقال، تحویل، مدیریت و بهبود خدمات هدایت و واپایش کند تا نیازهای کسب‌وکار و الزامات مشتری (داخلی یا خارجی) برآورده شود.

یک سامانه مدیریت خدمات مبتنی بر استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ برای تحویل و مدیریت خدمات به مشتری می‌تواند واپایش بیشتر، اثربخشی بالاتر و فرصت‌های بیشتری برای بهبود در سازمان ارائه‌دهنده‌ی خدمات فراهم سازد. یک سامانه مدیریت خدمات می‌تواند به شکل مستقیمی در مدیریت اثربخش و کارآمد مولفه‌های خدمت و خدمات مشارکت داشته، ارزش‌آفرینی کرده و مخاطره بالقوه شکست توسط ارائه‌دهنده‌ی خدمات را کاهش دهد. از آنجا که سامانه مدیریت خدمات می‌تواند در بهبود کیفیت خدمات ارائه شده، انعطاف‌پذیری زمان بازاریابی، افزایش سرعت واکنش به نیازهای مشتری و بهبود ارتباط با مشتریان مشارکت کند، ارائه‌دهنده‌ی خدمت می‌تواند علاوه بر چیزهای دیگر، از اعتبار بیشتر به عنوان ارائه‌دهنده خدمت و موقعیت قوی‌تری در بازار، سود ببرد.

سامانه مدیریت خدمات بر اصول متکی است:

الف) تمرکز بر روی الزامات خدمات توافق‌شده با مشتری؛

ب) رهبری قوی برای پشتیبانی از سامانه مدیریت خدمات و اطلاع‌رسانی اهمیت آن به طرف‌های علاقه‌مند؛

پ) مدیریت سرتاسری خدمات، از جمله:

۱. ارائه‌دهنده خدمات؛

۲. مشتریان داخلی و خارجی؛

۳. تامین کنندگان؛

۴. گروه‌های داخلی؛

۵. طرف‌های علاقه‌مند؛

(ت) رویکرد فرآیند یکپارچه

(ث) بهبود مستمر با استفاده از روشگان طرح‌ریزی-عمل-بررسی-اقدام (PDCA)^۱.

اثربخشی سامانه مدیریت خدمات بستگی به سطح و کیفیت پیاده‌سازی هر یک از این اصول دارد.

طراحی و ایجاد سامانه مدیریت خدمات می‌تواند متاثر از اهداف عملیاتی مدیریت خدمات و الزامات خدمات باشد، که باید با گذر زمان و همزمان با تکامل سازمان بازبینی شوند. عوامل دیگری نیز می‌توانند مشارکت داشته باشند. برای مثال، اندازه و ساختار ارائه‌دهنده‌ی خدمت، نوع خدمت، اینکه آیا خدمت به مشتریان داخلی، خارجی، و یا هر دو ارائه می‌شود، از این عوامل است.

سامانه مدیریت خدمات و مفاهیم وابسته عام بوده، و نیت آن بوده که همه ارائه‌دهنده‌گان خدمت، فارغ از نوع، اندازه و ماهیت خدمتی که ارائه می‌دهند، بتوانند از آن استفاده کنند. استاندارد ملی ایران به شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ می‌تواند برای همه سازمان‌ها با هر اندازه، از بنگاه‌های بسیار بزرگ با هزاران کارمند در محل‌های مختلف گرفته تا بنگاه‌های کوچک و متوسط با کارمندان محدود در یک محل، استفاده شود. استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ می‌تواند برای مدیریت خدمت مبتنی بر اطلاعات، ارتباطات و فناوری درون این سازمان‌ها استفاده شود. استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ می‌تواند توسط قسمت‌های مختلف کسب‌وکار و برای خدمات گوناگونی همچون ارتباطات، مالی، حمل‌ونقل، خدمات ابری، مدیریت تسهیلات، برون‌سپاری فرآیند کسب‌وکار، و دیگر خدمات قابل استفاده شود. الزامات یک سامانه مدیریت خدمات مشخص شده توسط استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ می‌تواند به سرعت برای هر سازمان اقتباس شده تا مناسب با بخش، اندازه و نوع خدمات باشد.

۳-۴ رویکرد فرآیند یکپارچه

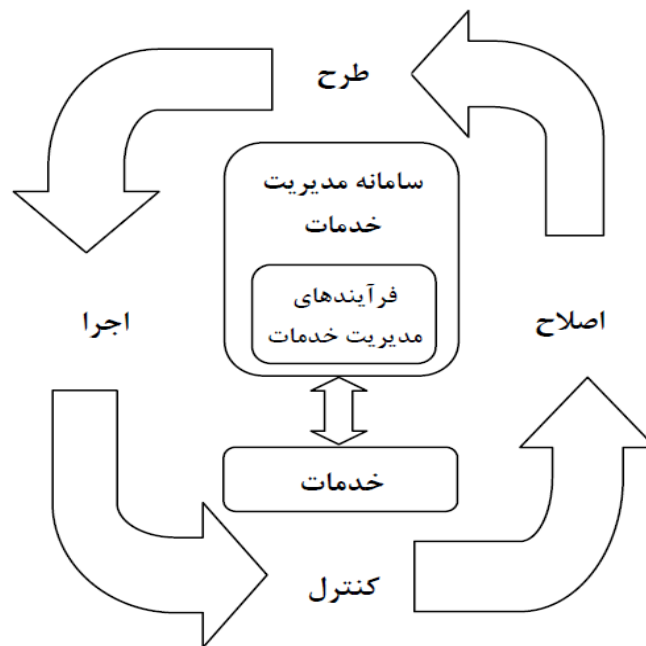
فرآیند مجموعه‌ای از فعالیت‌های متعامل و مرتبط با یکدیگر، با یک هدف عملیاتی تعریف شده است که باید به شکلی یکپارچه با دیگر فرآیندها مدیریت شود. این یکپارچه‌سازی از طریق واسط‌های بین فرآیندها، و به خصوص ورودی‌ها و خروجی‌های فرآیند حاصل می‌شود. خروجی یک فرآیند می‌تواند به طور مستقیم ورودی فرآیند دیگری را تشکیل دهد. مثال‌هایی از ورودی‌ها و خروجی‌های فرآیند در پیوست الف استاندارد ملی ایران شماره ۲-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۱ موجود است. فرآیندها بیان می‌کنند که «چه کاری» قرار است انجام شود و معمولاً توسط رویه‌هایی که بیان می‌کنند فعالیت‌ها «چگونه» باید انجام شود، پشتیبانی می‌شوند. استفاده از رویکرد فرآیند یکپارچه مستلزم مستند کردن و پیاده‌سازی فرآیندهای مدیریت سامانه، واسط‌های

آنها با یکدیگر و یکپارچه‌سازی آنها با بقیه سامانه مدیریت خدمات، توسط ارائه‌دهنده خدمت است. فرآیندهای بحرانی معمولاً می‌توانند در گستره مرزهای سازمانی اعمال شده و در نتیجه تعریف نقش‌ها و مسئولیت‌های مدیریت فرآیند را دشوار می‌کند. برای پشتیبانی از یک مدل واقعی یکپارچه، مدیریت ارشد باید انتظار سطحی از تحول سازمانی را داشته باشد که با تصمیم‌گیری و تعهد مدیریت ارشد تسهیل می‌شود.

۴-۴ بهبود مستمر

منافع به دست آمده از بهبود مستمر سامانه مدیریت خدمات، دربرگیرنده تضمین هم‌راستایی سامانه مدیریت خدمات و خدمات با نیازهای رو به رشد کسب‌وکار است. این می‌تواند ارائه‌دهنده خدمت را قادر سازد تا به عنوان یک سازمان بالغ آموزش‌گیرنده کار کند.

رویکرد بهبود استفاده شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ بر اساس روشگان PCDA است. شکل ۲ نحوه‌ی به‌کارگیری روش PCDA را در سامانه مدیریت خدمات را نشان می‌دهد، از جمله فرآیندهای مدیریت خدمات تعریف شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲، بندهای ۵ تا ۹ و خدمات. هر عنصر از روشگان PCDA وابسته به عنصر قبلی بوده، و بخشی حیاتی از یک پیاده‌سازی موفق سامانه مدیریت خدمات است.



شکل ۲ - روشگان PDCA به کار گرفته شده برای مدیریت خدمات

۴-۵ چه چیزی یک سامانه اثربخش مدیریت خدمات را تشکیل می‌دهد؟

عوامل متعددی در یک سامانه اثربخش مدیریت خدمات مشارکت داشته که می‌تواند ارائه‌دهنده خدمت را قادر به آماده‌سازی اهداف عملیاتی مدیریت خدمت خود کند. عوامل نمونه، شامل داشتن موارد زیر است:

- الف) خط‌مشی‌هایی که منجر به رفتارهای صحیح می‌شوند؛
- ب) مجموعه‌ای از فرآیندهای یکپارچه مدیریت خدمات، خط‌مشی‌ها، و طرح‌هایی که در اهداف عملیاتی قابل سنجش مدیریت خدمات مشارکت داشته و از آن پشتیبانی می‌کنند؛
- پ) رویکرد و چارچوبی برای طراحی، انتقال، تحویل و بهبود خدمات همسو با فرهنگ سازمانی؛
- ت) پشتیبانی و تعهد آشکار از سوی تمام سطوح مدیریتی، مخصوصاً مدیریت ارشد؛
- ث) یک سامانه سنجش برای ارزیابی عملکرد مدیریت خدمت و ارائه بازخوردها و پیشنهادهای بهبود؛
- ج) مالک مدیریت خدمت و مبارزی که موظف به مدیریت و بهبود سامانه مدیریت خدمات و خدمات است.

برای اینکه ارائه‌دهنده خدمات بتواند اثربخشی سامانه مدیریت خدمات را نشان دهد، شاخص‌های کارکردی مشخصی باید برای هر یک عوامل فوق تعریف، پایش و گزارش‌دهی شود. برای هر شاخص، ارائه‌دهنده خدمات باید سطح اثربخشی و هر بهبود لازم را تایید کند.

۴-۶ منافع سامانه مدیریت خدمات مبتنی بر استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷

۴-۶-۱ منافع عمومی سامانه مدیریت خدمات

- زمانی که ارائه‌دهنده خدمت، سامانه مدیریت خدمات را پیاده‌سازی می‌کند، توانایی اعمال اصول منسجم و درک شده مدیریت را می‌توان به مشتریان و سایر طرف‌های علاقه‌مند نشان داد.
- منافع ناشی از استفاده از سامانه مدیریت خدمات می‌تواند شامل موارد زیر، ولی نه محدود به آنها، باشد:
- الف) بهبود عملکرد خدمات و ارزش فراهم‌شده به کسب‌وکار و مشتریان توسط ارائه‌دهنده خدمت، از طریق پیاده‌سازی و بهبود مستمر سامانه مدیریت خدمات و خدمات؛
 - ب) کاهش هزینه‌ها، زمان و اختلال در خدمات؛
 - پ) حصول اطمینان از هم‌راستایی مولفه‌های سامانه مدیریت خدمات با اهداف عملیاتی کسب‌وکار و اینکه آنها برای کسب‌وکار ارزش‌آفرینی می‌کنند؛
 - ت) حصول اطمینان از اینکه فعالیت‌های مدیریت خدمت نیازهای کسب‌وکار را برآورده ساخته و الزامات خدمت را در محدوده سامانه مدیریت خدمات محقق می‌کند؛
 - ث) افزایش اعتماد کسب‌وکار و مشتری‌ها به یک سامانه مدیریت خدمات مبتنی بر استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲؛
 - ث) کاهش مخاطره به واسطه استفاده از یک رویکرد توافق‌شده مدیریت مخاطره؛
 - ج) توان‌مندسازی هماهنگی بهبود یافته بین ارائه‌دهنده خدمت، گروه‌های داخلی، تامین‌کنندگان و دیگر طرف‌ها؛

چ) پشتیبانی از مشخصات، پیاده‌سازی، عملیات و نگهداری مجموعه‌ای جامع از فرآیند مدیریت خدمات یکپارچه؛

ح) توان‌مهندسی درک بهتری از نقش‌ها، مسئولیت‌ها و ارتباطات برای پشتیبانی از سامانه مدیریت خدمات و خدمات؛

خ) ارائه یک زبان مشترک برای مدیریت خدمات؛

د) حصول اطمینان از اینکه کارکنان درک می‌کنند چه از آنها انتظار می‌رود، آنها برای کسب صلاحیت‌های لازم پشتیبانی شده و مشارکت آنها ارج نهاده می‌شود.

استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ اطلاعاتی در مورد حکمرانی فناوری اطلاعات از طریق واپایش، سنجش، گزارش‌دهی و ردیابی ارائه کرده که می‌تواند به بدنه حکمران ارائه شود. این مکمل شیوه مطلوب شیوه‌های ممیزی حکمرانی است. یک سامانه مدیریت خدمات همچنین پشتیبانی را برای حکمرانی شرکتی فراهم کرده، که معمولاً متکی بر اطلاعات خدمات و پشتیبانی فرآیندهای تعیین شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ است.

سامانه مدیریت خدمات مبتنی بر استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ می‌تواند کسب‌وکار را از طریق حصول اطمینان اینکه خدمات از کسب‌وکار پشتیبانی کرده و نیز مانع کارکنان کسب‌وکار از انجام نقش‌های واقعی خود نمی‌شود، توانمند کند. یک خدمت ضعیف ممکن است منجر به اتلاف وقت کارکنان در تلاش برای رفع مشکل خدمت یا دور زدن آن، به جای انجام وظایف خود شود.

۴-۶-۲ منافع ناشی از ارزیابیمستقل سامانه مدیریت خدمات در مقابل استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷

یک سازمان می‌تواند انتخاب کند به شکلی مستقل بر اساس الزامات تعیین شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ ارزیابی شود. این کار می‌تواند منافع فراوانی داشته باشد، از جمله تشخیص توانایی‌های آنها برای بهبود مستمر از منظر خارجی، و ارائه خدمات از طریق تحقق الزامات خدمات و تحقق رضایت مشتری. در محیطی که خدمات از چندین تامین‌کننده فراهم می‌شود، این حصول اطمینان احتمالاً بااهمیت‌تر می‌شود.

ارزیابی مستقل می‌تواند انطباق فرآیند را تضمین کرده به نحوی که فواید شیوه مطلوب مدیریت خدمات بدست آید. به جای اینکه کارمندان فرآیندها را به شکل ناهماهنگی انجام دهند، مجبور خواهند بود فرآیندهای شفاف‌تری در یک سامانه مدیریت منطبق با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ داشته، که به شکل منظمی ارزیابی خواهد شد.

یک سامانه مدیریت خدمات می‌تواند با سامانه‌های مدیریتی دیگری مثل QMS^۱ در استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۱ و سامانه مدیریت امنیت اطلاعات در استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۰۱، یکپارچه شود. این سامانه مدیریتی یکپارچه می‌تواند کارایی‌های شیوه‌های مدیریتی و کاهش هزینه‌های ممیزی را تسهیل کند.

۴-۶-۳ منافع مرتبط با فرآیندهای مختلف مدیریت خدمات

مدیریت خدمات را می‌توان به روش‌های مختلفی پیاده‌سازی کرد که هر کدام مزایای خود را دارند. جدول زیر مثال‌هایی از فرآیندهای مختلف پیاده‌سازی مدیریت خدمات، و مزایای احتمالی آنها نشان می‌دهد. فرآیندهای نشان داده شده در جدول ۱ مثال‌هایی از پیاده‌سازی کامل یک سامانه مدیریت خدمات نیست. تنها دو فرآیند آخر الزامات تعیین شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ را به شکل کامل برآورده می‌کند.

جدول ۱- فرآیندها و منافع پیاده‌سازی

فرآیندهای پیاده‌سازی	مثال	منافع و دستاوردهای بالقوه
سامانه مدیریت خدمات به شکل کامل پیاده‌سازی نشده است. بعضی از فرآیندهای مدیریت خدمات پیاده‌سازی شده است.	تنها ۲ فرآیند، مثل مدیریت تغییر و رخدادهای پیاده‌سازی شده است.	<ul style="list-style-type: none"> • مزایای عملکردی خاص هر فرآیند در محدوده حوزه‌های پیاده‌سازی شده
سامانه مدیریت خدمات به شکل کامل پیاده‌سازی نشده است. تمام فرآیندهای مدیریت خدمات به شکل جداگانه و بدون یکپارچه‌سازی پیاده‌سازی شده است.	تمام فرآیندها در بند ۵ استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷	<ul style="list-style-type: none"> • افزایش دسترس‌پذیری • واپایش فراهم‌شده توسط هر فرآیند • بهبود مدیریت خدمات
سامانه مدیریت خدمات به شکل کامل پیاده‌سازی نشده است. تمام فرآیندهای مدیریت خدمات یکپارچه‌سازی شده است.	مدیریت تغییر می‌تواند به شکل کامل با مدیریت استقرار، انتشار و پیکربندی عمل کند.	<ul style="list-style-type: none"> • افزایش اثربخشی با منافع کامل هر فرآیند • یکنواختی • ردیابی • واپایش فراهم‌شده در همه فرآیندها • توانایی بازیابی خدمت طبق طرح • تداوم خدمات فناوری اطلاعات • توانایی مدیریت الزامات امنیت اطلاعات برای ارائه خدمات؛ • توافق‌نامه‌های مربوط به نیازمندی‌های خدمات با مشتری • توافق و اداره می‌شود؛ • بهبود ارتباط کسب‌وکار؛

<ul style="list-style-type: none"> • مدیریت تامین‌کننده به شکلی یکنواخت و واپایش‌شده 		
<ul style="list-style-type: none"> • بهبود مستمر کارکرد خدمات و ارزش فراهم شده برای مشتریان و کسب‌وکار • تمرکز خدمات بر خط‌مشی‌ها و اهداف عملیاتی مرتبط با خدمات و اهداف عملیاتی / راهبرد کسب‌وکار • افزایش بهره‌وری کسب‌وکار و خدمات • بهبود مستمر کیفیت خدمات از جمله اطمینان‌پذیری • هماهنگی بهتر با تمام طرف‌ها، از مشتریان و کاربران تا تامین‌کنندگان، گروه‌های داخلی و دیگر طرف‌های علاقه‌مند • افزایش واپایش سامانه مدیریت خدمات و خدمات، سنجش‌ها و گزارش‌دهی • نمایش تعهد مدیریت ارشد • شفاف بودن مسئولیت کارمندان؛ بهبود اخلاقی کارمندان • چرخه بهبود پیاده‌سازی شده • الزامات توافق شده خدمت و سامانه مدیریت خدمات مستند شده • حکمرانی بهبود یافته • تامین‌کنندگان، طرف‌های دیگر، و زنجیره تامین • هزینه‌های بهینه و واپایش شده • مخاطره‌های کاهش یافته، ارزیابی منظم مخاطره • فرآیندهای مستند شده برای ارجاع آتی و استانداردسازی 	<p>خط‌مشی‌ها، اهداف عملیاتی، طرح‌ها، مستندات، منابع، تعهد مدیریت ارشد، چرخه PDCA، حکمرانی فرآیندهای طرف‌های دیگر، حوزه تعریف شده</p>	<p>پیاده‌سازی کامل سامانه مدیریت خدمات بدون ارزیابی مستقل بر اساس استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷</p>
<ul style="list-style-type: none"> • سامانه مدیریت خدمات عملیاتی بوده و نگهداری می‌شود. • بهبود مستمر تضمین شده • اثبات مستقل شیوه مناسب و تعهد به مدیریت خدمت و تعالی خدمت • شناخت بین‌المللی 	<p>ارزیابی کامل هر سه سال، ارزیابی مراقبتی هر سال</p>	<p>پیاده‌سازی کامل سامانه مدیریت خدمات با ارزیابی مستقل بر اساس استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷</p>

<ul style="list-style-type: none"> • مزیت رقابتی • افزایش اعتماد مشتری و کسب‌وکار • بهبود اعتبار 		
---	--	--

۷-۴ برداشت‌های اشتباه از سامانه مدیریت خدمات و استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷

۱-۷-۴ مقدمه

برداشت‌های اشتباه متعددی از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ وجود دارد. تعدادی از این برداشت‌ها در ادامه آمده است.

۲-۷-۴ برداشت اشتباه ۱ - استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ تنها برای سازمان‌های تجاری بزرگ مناسب است.

واقعیت: در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ بند ۲-۱، آمده که «تمامی الزامات این قسمت از استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ عام بوده و قصد دارند برای همه ارائه‌دهندگان خدمت، مستقل از نوع، اندازه و ماهیت خدماتی ارائه شده، کاربست‌پذیر باشد.» تمام استانداردهای سامانه مدیریت، توسط تمام سازمان‌ها قابل استفاده است - بزرگ، کوچک، خصوصی، عمومی و غیرانتفاعی. هر ارائه‌دهنده‌ای می‌تواند الزامات تعیین شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ را برآورده کرده، و انطباق را با یک ارزیابی مستقل نشان دهد. تعداد متعددی ارائه‌دهنده‌ی کوچک خدمات وجود داشته که از استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ استفاده می‌کنند. تنها مسئله موجود، مقیاس‌پذیری برای برآورده کردن نیازها و اهداف عملیاتی سازمان‌های مختلف است. ارائه‌دهنده‌ی کوچکتر خدمت به دلیل پیچیدگی کمتر، کارمندان کمتر و مکان‌های کمتر، راحت‌تر می‌توانند سامانه مدیریت خدمات را پیاده‌سازی کنند.

۳-۷-۴ برداشت اشتباه ۲ - استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ تنها برای زیرساخت فناوری اطلاعات کاربست‌پذیر است.

واقعیت: استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ توسط قسمت‌های مختلف کسب‌وکار و برای خدمات متنوعی مثل ارتباطات، مالی، حمل و نقل، خدمات فناوری اطلاعات، مدیریت تسهیلات، برون‌سپاری فرآیند کسب‌وکار و سایر خدمات قابل استفاده است. برخی ارائه‌دهندگان خدمت از استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ برای ارتباطات، خدمات ابری، خدمات رسانه‌ای و امثالهم، استفاده می‌کنند. مجدداً یادآوری می‌شود، در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ بند ۲-۱، آمده که «تمام الزامات در این قسمت از استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ عام بوده و قصد دارند برای همه ارائه‌دهندگان خدمت، مستقل از نوع، اندازه و ماهیت خدماتی ارائه شده، کاربست‌پذیر باشد.»

۴-۷-۴ برداشت اشتباه ۳ - استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ تنها برای ارائه‌دهنده خارجی است.

واقعیت: ارائه‌دهندگان خارجی خدمات آن دسته از ارائه‌دهنده‌ها هستند که خدمات را به مشتریان خارج از سازمان خود، و معمولاً بر یک مبنای تجاری ارائه می‌دهند. استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ ارائه‌دهنده خارجی را قادر می‌سازد تا ظرفیت خود در ارائه خدمات خوب، نشان دهند. بسیاری از ارائه‌دهنده‌ی داخلی خدمت که خدمات را در داخل سازمان خود ارائه می‌کنند، از منافع تحقق الزامات تعیین شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ استفاده می‌کنند. سامانه مدیریت خدمات می‌تواند استفاده و یکپارچه‌سازی کامل فرآیندهای مدیریت سامانه را تسهیل کند، که این اتفاق معمولاً در پیاده‌سازی شیوه مطلوب به تنهایی رخ نمی‌دهد. علاوه بر آن، نظم سامانه مدیریت خدمات را با استفاده از چرخه‌ی طرح‌ریزی-عمل-بررسی-اقدام که بهبود مداوم را تضمین کرده، به آن اضافه می‌کند. ارائه‌دهنده‌ی داخلی خدمات می‌تواند کیفیت شیوه‌های مطلوب شیوه‌های مدیریت خدمت را با نشان دادن انطباق با الزامات استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷، از طریق یک ارزیابی مستقل، صحت‌گذاری کند. یک سامانه مدیریت خدمات می‌تواند بستر نمایش ارزش خدماتی ارائه شده به کسب‌وکار را برای ارائه‌دهنده داخلی خدمات فراهم کند. استفاده از استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ می‌تواند به افزایش کارایی به منظور ادامه تحویل خدمات کیفی، در زمان کاهش بودجه‌ها، کمک کند.

به عنوان مثال، یک ارائه‌دهنده‌ی داخلی خدمات دارای بخشی از کسب‌وکار بود که به ندرت از میز خدمت^۱ خدمات استفاده می‌کرد، چرا که عملکردی ضعیفی داشت. با پیاده‌سازی سامانه مدیریت خدمات و بررسی-های منظم انطباق از طریق ارزیابی مستقل، میز خدمت به شکل چشمگیری بهبود یافت و واحد کسب‌وکار مجدداً از آن استفاده کرد. بهره‌وری کسب‌وکار بهبود یافت، چراکه آنها دیگر از نرم‌افزار و سخت‌افزار خود پشتیبانی نمی‌کردند بلکه توسط میز خدمت برای ارائه اهداف عملیاتی کسب‌وکار پشتیبانی می‌کردند.

۴-۷-۵ برداشت اشتباه ۴- ارائه‌دهنده‌ی خدمت باید از یک چارچوب مشخص شیوه مطلوب برای تحقق الزامات مشخص شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ استفاده کند.

واقعیت: استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ با در نظر گرفتن چارچوب‌های شیوه مطلوب برای مدیریت سامانه توسعه یافته است. با این حال، استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ قصد ندارد فقط قصد این چارچوب‌ها را محقق کند. سامانه مدیریت خدمات می‌تواند با استفاده از چارچوب شیوه مطلوب گوناگون یا بهره‌گیری از روش‌های خاص سازمان، یا ترکیبی از هر دو، پیاده‌سازی شود. در مقدمه استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ بیان شده که «استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ عمده‌مستقل از دستورالعمل خاص است. ارائه‌دهنده خدمت می‌تواند از ترکیبی از تجارب خود و راهنمایی که عموماً پذیرفته شده استفاده کند.»

۴-۷-۶ برداشت اشتباه ۵- استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ می‌تواند باعث شود مدیریت خدمت کند، پرهزینه‌تر و بروکراتیک‌تر شود.

واقعیت: یک پیاده‌سازی موفق استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ باید منجر به سامانه مدیریت خدماتی شود که خدماتی با کیفیت، کارا و اثربخش ارائه دهد. پیاده‌سازی ضعیف می‌تواند به منجر به سامانه مدیریتی شود که کند، پرهزینه و بروکراتیک است. هر پیاده‌سازی ضعیفی بهتر است بهبود یابد.

مستندات لازم برای پشتیبانی از ارائه‌دهنده خدمت و یا سایر طرف‌های علاقه‌مند باید راحت و قابل فهم باشد. خط‌مشی‌ها، فرآیندها، رویه‌ها و طرح‌ها را می‌توان کارآمد کرد. هر سازمان می‌تواند چگونگی طراحی سامانه مدیریت خدمات را انتخاب کرده، و می‌تواند آن را سریع و کارا کند. سامانه مدیریت خدمات باید همزمان با اینکه مراحل بهبود مستمر را مطابق الزامات تعیین شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ را طی می‌کند، کارآمدتر و اثربخش‌تر شود.

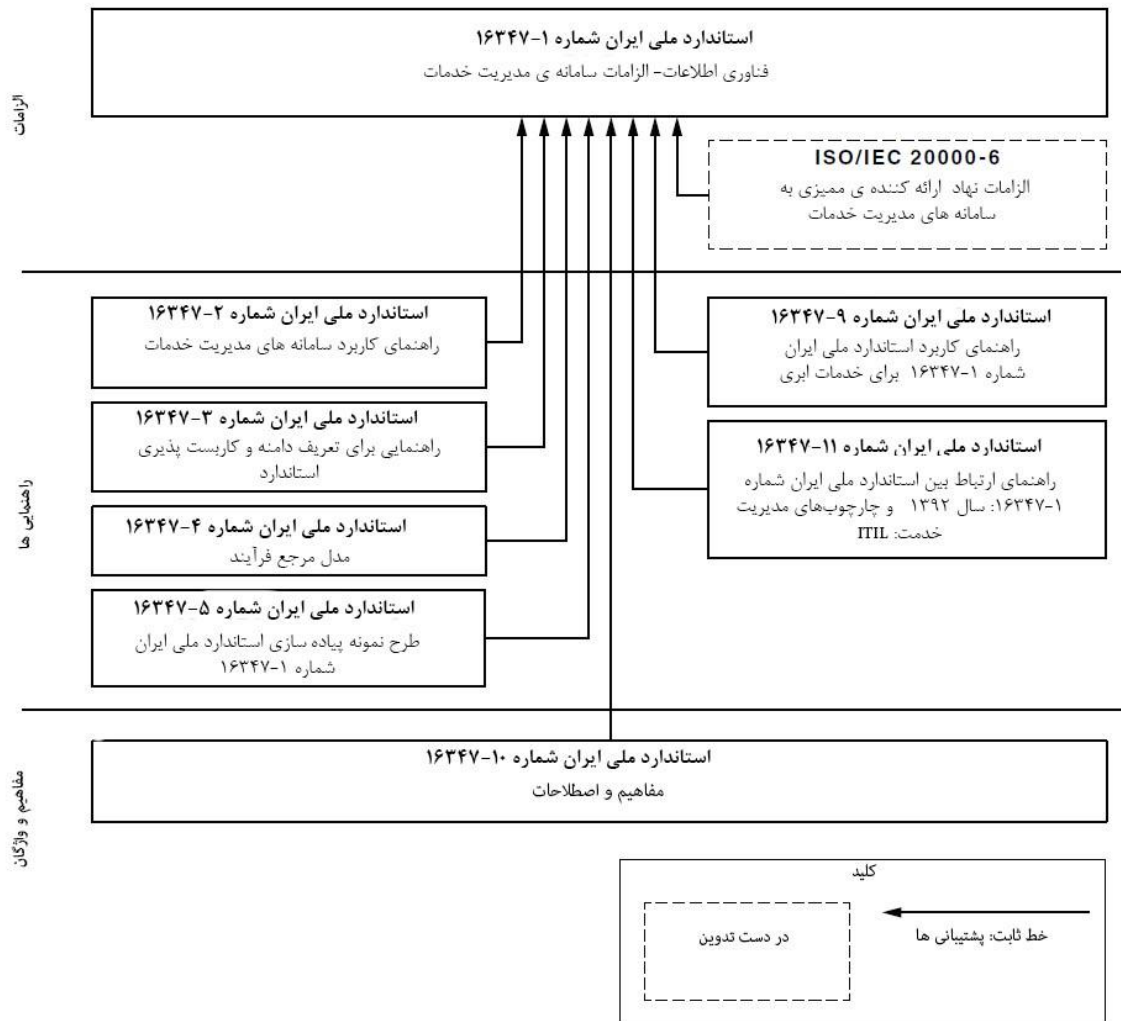
۵ استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷

۵-۱ کلیات

استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ از چندین قسمت مرتبط با هم تشکیل شده است. این قسمت‌ها یا استانداردها یا گزارش‌های فنی ملی و بین‌المللی است.

استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ برای استفاده توسط ارائه‌دهنده داخلی یا خارجی خدمات طراحی شده است. یک تمرکز کلیدی در سامانه مدیریت خدمات، توان‌مندسازی ارائه‌دهنده خدمت برای ارائه خدماتی است که نیازهای کسب‌وکار و الزامات توافق‌شده خدمت را بین ارائه‌دهنده خدمت و مشتریان آن محقق می‌کند.

استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ می‌تواند ارائه‌دهنده خدمات را قادر سازد تا درک کند چه چیزی لازم است برای ارتقای کیفیت خدمت ارائه شده به مشتریان، هم داخلی و هم خارجی، اجرایی شود. قسمت‌های استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ و روابط بین آنها در شکل ۳ نشان داده شده است.



شکل ۳- قسمت‌های از مجموعه استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷

۲-۵ الزامات سامانه مدیریت خدمات استاندارد ملی ایران شماره ۱۰-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲

۵-۲-۱ دامنه کاربرد

استاندارد ملی ایران شماره ۱۰-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ الزاماتی را برای ارائه‌دهنده خدمت به منظور طراحی، ایجاد، پیاده‌سازی، عملیات، پایش، بازنگری، نگهداری و بهبود یک سامانه مدیریت خدمات تعیین می‌کند. این الزامات شامل طراحی، انتقال، تحویل و بهبود خدمات برای برآورده ساختن الزامات خدمت است.

۵-۲-۲ هدف

استاندارد ملی ایران شماره ۱۰-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ کمینه الزامات را برای یک سازمان به منظور ایجاد و مدیریت یک سامانه مدیریت خدمات، که برای ارائه خدمات، با هدف پشتیبانی از اهداف عملیاتی کسب‌وکار و الزامات مشتری استفاده می‌شود، استفاده شده را تعیین می‌کند. استاندارد ملی ایران شماره ۱۰-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ می‌تواند به عنوان مبنای ارزیابی‌های انطباق برای سازمان‌هایی که قصد نشان دادن و بهبود

ظرفیت‌ها و کارایی سامانه مدیریت خدمات خود را دارند، استفاده شود. این استاندارد برای موارد زیر نیز کاربرد دارد:

(الف) سازمانی که به دنبال خدماتی از یک ارائه‌دهنده داشته و نیاز به حصول اطمینان از تحقق الزامات خدمات خود دارد؛

(ب) سازمانی که به دنبال یک رویکرد یکنواخت از سوی تمام ارائه‌دهندگان خود است، از جمله ارائه‌دهنده‌یی که در یک زنجیره تامین قرار دارد؛

(پ) ارائه‌دهنده‌ی خدمتی که قصد دارد ظرفیت خود برای طراحی، انتقال، تحویل و بهبود خدماتی که الزامات خدمات را محقق کرده، نشان دهد؛

(ت) یک ارائه‌دهنده به منظور پایش، سنجش، و بازنگری خدمات و فرآیندهای مدیریت خدمات خود؛

(ث) یک ارائه‌دهنده خدمت برای بهبود طراحی، انتقال، ارائه و بهبود خدمات از طریق پیاده‌سازی و اجرای اثربخش سامانه مدیریت خدمات؛

(ج) یک ارزیاب یا ممیز به عنوان معیاری برای ارزیابی انطباق سامانه مدیریت خدمات ارائه‌دهنده خدمت با الزامات مشخص شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲.

تمام الزامات استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ عمومی بوده قصد دارند برای تمامی ارائه‌دهندگان خدمت، فارغ از نوع، اندازه، و ماهیت آنها، کاربست‌پذیر باشد. استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ مستقل از فناوری است که برای ارائه خدمات استفاده می‌شود. ارائه‌دهنده خدمت، فارغ از ماهیت سازمان ارائه‌دهنده خدمت، اگر قصد انطباق با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ را دارد، نمی‌تواند هیچ کدام از الزامات ذکر شده در بندهای ۴ تا ۹ را مجزا کند.

۳-۵ راهنمای استاندارد ملی ایران شماره ۲-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۱ در مورد کاربرد سامانه‌های مدیریت خدمت

۵-۳-۱ دامنه کاربرد

استاندارد ملی ایران شماره ۲-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۱ راهنمایی را در مورد کاربرد سامانه مدیریت خدمات، مبتنی بر استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ ارائه می‌دهد. استاندارد ملی ایران شماره ۲-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۱ مثال‌ها و پیشنهادهایی برای کمک به سازمان در تفسیر و اعمال استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲، از جمله ارجاع به قسمت‌های دیگر استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ و دیگر استانداردهای ملی و بین‌المللی مرتبط، ارائه می‌دهد. استاندارد ملی ایران شماره ۲-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۱ مستقل از چارچوب‌های شیوه مطلوب است.

۵-۳-۲ هدف

استاندارد ملی ایران شماره ۲-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۱ می‌تواند بسیاری از سئوالاتی را که سازمان‌ها و افراد در مورد چگونگی پیاده‌سازی سامانه مدیریت خدمات دارند، و همچنین چگونگی تفسیر و اعمال دقیق‌تر استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲، و در نتیجه استفاده اثربخش‌تر آن، پاسخ دهد. این استاندارد می‌تواند توسط سازمانی که به دنبال راهنمایی در مورد نحوه بهبود مدیریت خدمت است، استفاده شود؛ چه تمایلی به نمایش انطباق با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ داشته باشد و چه نداشته باشد.

۵-۳-۳ رابطه با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲

استاندارد ملی ایران شماره ۲-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۱ ساختاری مشابه ساختار استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ داشته و راهنما و مثال‌هایی برای هر بند ارائه می‌دهد.

استاندارد ملی ایران شماره ۲-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۱ همچنین مثال‌هایی از واسط‌ها و نقاط یکپارچه‌سازی بین فرآیندها و همچنین مولفه‌های دیگر سامانه مدیریت خدمات، مثل خط‌مشی مدیریت خدمت و طرح مدیریت خدمات، ارائه می‌دهد. این مثال‌ها می‌تواند برای کمک به درک بهتر نحوه کارکرد سامانه مدیریت خدمات، به عنوان یک سامانه یکپارچه و اینکه همه مولفه‌ها درون سامانه مدیریت خدمات دارای وابستگی‌های درونی هستند، استفاده شود.

۵-۴ راهنمای استاندارد ملی ایران شماره ۳-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ برای تعریف دامنه و کاربرست‌پذیری استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷:

۵-۴-۱ دامنه کاربرد

استاندارد ملی ایران شماره ۳-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ حاوی راهنمایی در مورد تعریف دامنه، کاربرست‌پذیری، و نمایش انطباق با الزامات مشخص شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ است.

راهنمای موجود در استاندارد ملی ایران شماره ۳-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ می‌تواند به ارائه‌دهنده خدمت در طرح‌ریزی بهبودهای خدمات و کسب آمادگی برای ارزیابی انطباق بر اساس استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲، کمک کند.

استاندارد ملی ایران شماره ۳-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ می‌تواند نشان دهد که آیا استاندارد ملی ایران شماره ۳-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ برای شرایط یک ارائه‌دهنده‌ی خاص خدمت، کاربرست‌پذیر است یا نه. این استاندارد نشان می‌دهد چگونه محدوده یک سامانه مدیریت خدمات تعریف می‌شود؛ مستقل از تجربه ارائه‌دهنده خدمت در تعریف دیگر حوزه دیگر سامانه‌های مدیریتی.

۵-۴-۲ هدف

استاندارد ملی ایران شماره ۳-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ راهنمایی را در مورد تعریف دامنه و کاربست‌پذیری استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲، به منظور قادر ساختن ارائه‌دهنده خدمت برای ارزیابی سامانه مدیریت خدمات در یک حوزه کاربست‌پذیر و معتبر، ارائه می‌دهد.

با توجه به دامنه توافق‌نامه‌های داخلی و خارجی که ارائه‌دهنده می‌تواند وارد آن شود، تعریف یک حوزه مناسب برای سامانه مدیریت خدمات می‌تواند چالش‌برانگیز باشد. برای نشان دادن انطباق با الزامات استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲، ارائه‌دهنده خدمت باید حکمرانی فرآیندهایی را که توسط سایر طرف‌های علاقه‌مند عملیاتی می‌شود، نشان دهد. در تعریف و تفکیک مرزهای مسئولیت و واسط‌های بین ارائه‌دهنده خدمت و هر طرف دیگری که فرآیندهایی عملیاتی در دامنه سامانه مدیریت خدمات دارد، باید دقت شود.

۵-۴-۳ ارتباط با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲

استاندارد ملی ایران شماره ۳-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ راهنمایی را در مورد بندهای خاصی از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲، که می‌تواند برای درک شروع پروژه پیاده‌سازی سامانه مدیریت خدمات مفید باشد، ارائه می‌دهد. این‌ها شامل استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ بند ۲-۱ (کاربرد)، استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ بند ۴-۲ (حکمرانی فرآیندهای عملیاتی شده توسط طرف‌های دیگر) و استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ بند ۴-۵ (تعریف دامنه) است.

استاندارد ملی ایران شماره ۳-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ همچنین راهنمایی خاصی برای تکمیل استاندارد ملی ایران شماره ۲-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۱ ارائه می‌دهد.

۵-۵ مدل مرجع فرآیندی استاندارد ملی ایران شماره ۴-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۴

۵-۵-۱ دامنه کاربرد

استاندارد ملی ایران شماره ۴-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۴ یک مدل مرجع فرآیندی (PRM)^۱ تعریف کرده که از مجموعه‌ای از فرآیندها برای مدیریت خدمات تشکیل شده است. این فرآیندها در قالب هدف و دستاوردهای فرآیند که پوشش الزامات تعیین شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ را نشان می‌دهد، توصیف شده است.

۵-۵-۲ هدف

استاندارد ملی ایران شماره ۴-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۴ یک محصول میانی برای مخاطب متخصصی است که ابعاد فرآیند را برای تسهیل سنجش ظرفیت فرآیند، با استفاده از مدل ارزیابی فرآیند تعریف شده استاندارد ISO/IEC TS 15504-8:2012، فراهم می‌کند.

۵-۵-۳ ارتباط با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲

از آنجا که استاندارد ملی ایران شماره ۴-۱۶۳۴۷ در سال ۱۳۹۴ به چاپ رسیده، با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ همراستا نیست. این استاندارد با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ نیز همراستا نبوده ولی با یک نسخه پیش‌نویس از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ همراستا است. هر فرآیند توصیف شده در استاندارد ملی ایران شماره ۴-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۴ شامل یک نگاشت ردیابی از هر دستاورد در مدل مرجع فرآیندی به یک زیربندهای خاص نسخه پیش‌نویس استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ است.

فرآیندهای تعریف شده در استاندارد ملی ایران شماره ۴-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۴ مشابه آنهایی که در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ تعریف شده، نیست. برای مثال، مدیریت مخاطره در استاندارد ملی ایران شماره ۴-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۴ یک فرآیند است، اما در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ تحت عنوان «رویکردی به مدیریت مخاطره» پوشش داده شده و فرآیندی جداگانه نیست.

واسط‌های بین فرآیندها در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ لحاظ شده، ولی در مدل‌های مرجع فرآیندی وجود ندارد. ورودی‌ها و خروجی‌های فرآیند در مدل ارزیابی فرآیند در استاندارد ISO/IEC TS 15504-8 تعریف شده است.

مدل مرجع فرآیندی از اصطلاحاتی استفاده می‌کند که در استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ استفاده نشده، و معمولاً با نرم‌افزار و استانداردهای مهندسی سامانه‌ها سازگاری دارد. برای مثال، مدل مرجع فرآیندی از اصطلاحاتی همچون «مشخصات خدمت» و «کارکرد سطح خدمت» استفاده کرده، که در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ استفاده نشده است.

۵-۶ طرح نمونه پیاده‌سازی استاندارد ISO/IEC TR 20000-5:2013 برای استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷

۵-۶-۱ دامنه کاربرد

استاندارد ISO/IEC TR 20000-5:2013 راهنمایی در مورد رویکردی برای پیاده‌سازی سامانه مدیریت خدمات با قابلیت تحقق الزامات تعیین شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ ارائه می‌دهد. این قسمت از استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷، یک رویکرد عمومی سه مرحله‌ای برای مدیریت فعالیت‌های پیاده‌سازی ارائه می‌دهد؛ در این رویکرد، طراحی، انتقال، تحویل، مدیریت و بهبود خدمات لحاظ شده است. ارائه‌دهنده خدمت می‌تواند مراحل را مطابق نیازها و محدودیت‌های خود متناسب‌سازی کند.

۵-۶-۲ هدف

استاندارد ISO/IEC TR 20000-5:2013 راهنمایی برای ارائه‌دهنده‌ی خدمت فراهم می‌سازد. این استاندارد می‌تواند برای مشاوران ارائه‌دهنده خدمات در مورد یک ترتیب مناسب برای طرح‌ریزی، پیاده‌سازی و بهبود سامانه مدیریت خدمات، با استفاده از یک رویکرد عام سه مرحله‌ای برای مدیریت پیاده‌سازی، مفید باشد.

این استاندارد همچنین شامل راهنمایی در مورد تدوین یک مورد کسب‌وکار، شروع پروژه، و دیگر فعالیت‌های لازم برای اینکه پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز باشد، است.

مرحله‌بندی تشریح شده در استاندارد ISO/IEC TR 20000-5:2013 شامل تغییرات در محدوده مدنظر سامانه مدیریت خدمات ارائه‌دهنده خدمات نمی‌شود. خود حوزه، موضوع تغییرات مرحله‌ای، به عنوان نتیجه اقتباس توصیه‌های استاندارد ISO/IEC TR 20000-5:2013، نیست. در عوض، هر مرحله باید سامانه مدیریت خدمات را هم‌راستا با دامنه توافق‌شده ارائه‌دهنده خدمت بهبود داده، و بر مبنای دستاوردهای مرحله قبلی بنا شود. پس از اتمام مرحله نهایی، ارائه‌دهنده‌ی خدمت می‌تواند از مزایای یک سامانه مدیریت خدمات بهره برده که تمام الزامات مشخص شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ را برآورده می‌کند.

استاندارد ISO/IEC TR 20000-5:2013 مثال‌هایی از خط‌مشی‌هایی ارائه می‌دهد که می‌تواند توسط ارائه‌دهنده خدمات به منظور مطابقت با الزامات سازمانی، مناسب‌سازی شود.

استاندارد ISO/IEC TR 20000-5:2013 قالب‌هایی ارائه می‌دهد که می‌تواند به ارائه‌دهنده خدمت به منظور تحقق الزامات تعیین شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲، کمک کند.

۵-۶-۳ ارتباط با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲

استاندارد ISO/IEC TR 20000-5:2013 الزامات تعیین شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ را به سه مرحله پیشنهادی پروژه نگاشت می‌کند. این استاندارد همچنین موارد زیر را فراهم می‌کند:

(الف) نمونه‌هایی از خط‌مشی‌ها در حوزه سامانه مدیریت خدمات؛

(ب) نمونه‌هایی از دیگر الگوهای مفیدی که ارائه‌دهنده خدمت می‌تواند استفاده کند؛

(پ) فهرستی از فعالیت‌های مشخص پیاده‌سازی، با در نظر گرفتن مدیریت مستندات و سوابق.

استاندارد ISO/IEC TR 20000-5:2013 می‌تواند به همراه استاندارد ملی ایران شماره ۲-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۱ استفاده شده تا سطح بیشتری از جزییات به منظور پشتیبانی از رویکرد پروژه به دست آید.

استاندارد ISO/IEC TR 20000-5:2013 نیز می‌تواند به همراه استاندارد ISO/IEC 20000-3:2012 استفاده شده تا در طی مراحل اولیه پروژه راهنمایی را در مورد دامنه و کاربست‌پذیری فراهم کند.

۵-۷ راهنمای استاندارد ISO/IEC TR 20000-9:2015 در مورد کاربرد استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ به خدمات ابری

۵-۷-۱ دامنه کاربرد

استاندارد ISO/IEC TR 20000-9:2015 راهنمایی را در مورد استفاده از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ برای ارائه‌دهنده خدمات ابری ارائه می‌دهد. این استاندارد به رده‌های مختلفی از خدمات ابری کاربست‌پذیر است، از جمله موارد تعریف شده در استاندارد ISO/IEC 17788/ITU-T Y.3500 و ISO/IEC 17789/ITU-T Y.3502 که شامل موارد زیر، ولی نه محدود به آنها، است:

الف) زیرساخت به عنوان خدمت^۱ (IaaS)؛

ب) بن‌سازه به عنوان خدمت^۲ (PaaS)؛

پ) نرم‌افزار به عنوان خدمت^۳ (SaaS).

این فرآیند همچنین به مدل‌های استقرار ابر عمومی، خصوصی، جمعی و ترکیبی نیز کاربست‌پذیر است.

۵-۷-۲ هدف

راهنمایی برای کاربرد استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ در خدمات ابری، به عنوان مجموعه‌ای از فرآیندها که می‌تواند بسیاری از فعالیت‌های نوعی ارائه‌دهنده ابری را بیان کنند، است. این فرآیندها چرخه‌های خدمات را با بهره‌گیری از واژگان و مثال‌های آشنا برای ارائه‌دهنده خدمات ابری تشریح می‌کند. هر فرآیند شامل ارجاع‌هایی به مرتبط‌ترین الزامات مشخص شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ است. هر فرآیند همچنین شامل توصیه‌ها و مثال‌هایی در مورد نحوه‌ی اعمال بندهای ارجاعی مرتبط در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ که می‌تواند برای خدمات ابری کاربست‌پذیر باشد، است. تمام فرآیندهای تعریف شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ در یک یا چند فرآیند آورده شده است.

۵-۷-۳ ارتباط با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲

استاندارد ISO/IEC TR 20000-9:2015 را می‌توان به عنوان راهنمایی برای ارائه‌دهنده خدمات ابری در طراحی، مدیریت و بهبود سامانه مدیریت خدمات ابری استفاده کرد.

استاندارد ISO/IEC TR 20000-9:2015 الزاماتی به الزامات استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ اضافه نکرده، و به روشنی نحوه‌ی ارائه شواهد را به ارزیاب یا حسابرس بیان نمی‌کند.

۶ گزارش‌های فنی و دیگر استانداردهای ملی و بین‌المللی مرتبط

۱-۶ گزارش‌های فنی و استانداردهای ملی و بین‌المللی مرتبط

سه گزارش فنی و استانداردهای ملی و بین‌المللی که ارتباط موضوعی نزدیک‌تری دارند، حسب قالب دامنه، هدف و ارتباط آنها با استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷، عبارت است از:

1- Infrastructure as a Service
2- Platform as a Service
3- Software as a Service

الف) استاندارد ISO/IEC 15504-8 TS:2012: فناوری اطلاعات - ارزیابی فرآیند - قسمت ۸: مدل ارزیابی نمونه برای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات؛

ب) استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۱۳: -، فناوری اطلاعات - فنون امنیتی - دستورالعمل در مورد اجرای یکپارچه استانداردهای ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ و ۲۷۰۰۱؛

پ) استاندارد ISO/IEC TR 90006: 2013، فناوری اطلاعات - راهنمای استفاده از استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۱: سال ۱۳۸۸ در مدیریت خدمات فناوری اطلاعات و ادغام آن با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲.

دیگر استانداردهای ملی و بین‌المللی مرتبط که می‌تواند برای پشتیبانی استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ مفید باشد، در بند ۶-۵ این قسمت از استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ خلاصه شده است.

۲-۶ استاندارد ISO/IEC TS 15504-8:2012

۱-۲-۶ دامنه کاربرد

استاندارد ISO/IEC TS 15504-8:2012 مبتنی بر استاندارد ملی ایران شماره ۴-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۴ است. این استاندارد:

الف) یک مدل ارزیابی فرآیند (PAM)^۱ نمونه که انجام ارزیابی را از طریق ارائه شاخص‌هایی برای راهنمای تفسیر اهداف فرآیند و خصیصه‌های فرآیند پشتیبانی کرده، تعریف می‌کند.

ب) راهنمایی را به شکل مثال، درباره تعریف، انتخاب و استفاده از شاخص‌های ارزیابی ارائه می‌دهد.

۲-۲-۶ هدف

استاندارد ISO/IEC TS 15504-8 مبنای انجام ارزیابی مدیریت سامانه را برای یک سازمان فراهم می‌کند.

۳-۲-۶ ارتباط با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲

مدل ارزیابی فرآیند را می‌توان برای پشتیبانی از پیاده‌سازی استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ از طریق شناسایی ظرفیت فرآیندها استفاده کرد. با این حال، باید دقت داشت که این استاندارد نه با نسخه سال ۱۳۸۸ و نه با نسخه سال ۱۳۹۲ از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ هم‌راستا نیست، بلکه با یک پیش‌نویس اولیه از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ هم‌راستا است. این نکته را باید در زمان استفاده از استاندارد ISO/IEC TS 15504-8:2012 برای شناسایی ظرفیت‌ها به عنوان بخشی از طراحی و پیاده‌سازی سامانه مدیریت خدمات در نظر گرفت. دستاورد مدل ارزیابی فرآیند یک ارزیابی ظرفیت از هر فرآیند تعریف شده در ترکیبی از مدل ارزیابی فرآیند استاندارد ملی ایران شماره ۴-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۴ و نیز پیوست ب استاندارد ISO/IEC TS 15504-8:2012، است.

۳-۶ استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۱۳

۱-۳-۶ دامنه کاربرد

استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۱۳ راهنمایی را برای سازمان‌هایی که قصد انجام یکی از کارهای زیر را دارند فراهم می‌سازد:

(الف) پیاده‌سازی استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۰۱: سال ۱۳۹۴ در مواقعی که استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ قبلاً به کار گرفته شده است، و/یا برعکس؛

(ب) پیاده‌سازی بند ۳ استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۰۱: سال ۱۳۹۴ و استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ با یکدیگر؛

(پ) هم‌راستا کردن بند ۳ استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۰۱: سال ۱۳۹۴ و پیاده‌سازی‌های سامانه مدیریت استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲.

۲-۳-۶ هدف

استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۱۳ می‌تواند به سازمان‌های در پیاده‌سازی یک سامانه یکپارچه مدیریت که خدمات فراهم شده و محافظت از اطلاعات را به شکل همزمان لحاظ می‌کند، کمک کند.

۳-۳-۶ ارتباط با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲

مدیریت خدمات و مدیریت امنیت اطلاعات به شکل قوی وابستگی زیادی با یکدیگر داشته و همدیگر را الزام می‌کنند. این دو به روشنی فرآیندها و فعالیت‌ها مشابهی را بیان می‌کنند، اگر چه هر سامانه مدیریت جزئیات متفاوتی را برجسته می‌کند.

استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۱۳ را می‌توان برای پشتیبانی از پیاده‌سازی یکپارچه استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ و استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۰۱: سال ۱۳۹۴، از طریق شناسایی ناحیه‌های همپوشانی بین دو استاندارد و جلوگیری از تکرار تلاش‌ها، استفاده کرد. یکی از دستاوردهای استفاده از استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۱۳ برای پشتیبانی از پیاده‌سازی یکپارچه استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ و استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۰۱: سال ۱۳۹۴ را می‌توان تسهیل نمایش انطباق با دو استاندارد دانست. استفاده از استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۱۳ می‌تواند اطمینان حاصل کند که سازمان درک درستی از تفاوت‌ها در حوزه و واژگان داشته و اینکه سامانه مدیریت امنیت اطلاعات و سامانه مدیریت خدمات و سامانه یکپارچه مدیریت بر کارآمدترین رویکرد به هر دو استاندارد ملی مبتنی است.

۴-۶ استاندارد ISO/IEC TR 90006:2013

۱-۴-۶ دامنه کاربرد

استاندارد ISO/IEC TR 90006 راهنمایی در مورد کاربرد استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۱: سال ۱۳۸۸ برای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات و یکپارچه‌سازی آن با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ ارائه می‌دهد. افراد و گروه‌های زیر می‌توانند از استاندارد ISO/IEC TR 90006 استفاده کنند:

الف) ممیزان و ارزیاب‌هایی که به دنبال راهنمایی در مورد ممیزی استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۱: سال ۱۳۸۸ برای حوزه‌ای هستند که شامل خدمات و مدیریت خدمات است؛

ب) ممیزان و ارزیاب‌هایی که به دنبال راهنمایی در مورد ممیزی یکپارچه برای استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۱: سال ۱۳۸۸ و استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ با حوزه‌ای هستند که شامل خدمات و مدیریت خدمات است؛

پ) سازمان‌هایی که در حال پیاده‌سازی یک سامانه مدیریت کیفیت (QMS)^۱ با دامنه‌ای شامل خدمات و مدیریت خدمات هستند؛

ت) سازمان‌هایی که قصد پیاده‌سازی یک سامانه یکپارچه مدیریت با استفاده از الزامات استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۱: سال ۱۳۸۸ و استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ دارند.

۶-۴-۲ هدف

استاندارد ISO/IEC TR 90006 موارد زیر را انجام می‌دهد:

الف) فراهم کردن راهنمای استفاده از استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۱: سال ۱۳۸۸ در مدیریت خدمات فناوری اطلاعات؛

ب) توصیف شباهت‌ها و تفاوت‌های الزامات استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۱: سال ۱۳۸۸ و استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲؛

پ) پشتیبانی از اقتباس و ممیزی سامانه‌های مدیریتی که از الزامات استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۱: سال ۱۳۸۸ به تنهایی و/یا از یک سامانه یکپارچه مدیریتی هم برای استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۱: سال ۱۳۸۸ و هم برای استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ تبعیت می‌کنند؛

ت) فراهم کردن راهنمایی برای هم‌راستایی و یکپارچه‌سازی سامانه مدیریت کیفیت و سامانه مدیریت خدمات در سازمان‌هایی که خدمات به مشتریان داخلی و/یا خارجی ارائه می‌شود.

۶-۴-۳ ارتباط با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲

اگر چه حوزه استاندارد ISO/IEC TR 90006 محدود به خدمات فناوری اطلاعات است، حوزه استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ و استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۱ محدود به فناوری اطلاعات و خدمات فناوری اطلاعات نیست. استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ الزامات عمومی را تعیین می‌کند که برای تمام ارائه‌دهنده‌ها، فارغ از نوع، اندازه و ماهیت خدمات ارائه شده، کاربست‌پذیر است.

استاندارد ISO/IEC TR 90006 شامل تمام بندهای استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۱: سال ۱۳۸۸، به همان ترتیب، است. این استاندارد الزامات استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۱: سال ۱۳۸۸ را با الزامات مربوط از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ مقایسه می‌کند.

پیوست الف و پیوست ب استاندارد ISO/IEC TR 90006 مقایسه‌ای از استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۱: سال ۱۳۸۸ و استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲، و بر عکس، را نشان می‌دهد. پیوست C استاندارد ISO/IEC TR 90006 اطلاعاتی در مورد پشتیبانی از یکپارچه‌سازی سامانه مدیریت کیفیت و سامانه مدیریت خدمات فراهم می‌کند.

۵-۶ استانداردهای ملی و بین‌المللی پشتیبان

۱-۵-۶ کلیات

استانداردهای بین‌المللی دیگری وجود دارد که می‌تواند پشتیبانی را برای سازمان‌هایی که از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ استفاده می‌کنند، فراهم کند. اینها در بندهای ۲-۵-۶ تا ۹-۵-۶ این قسمت از استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ توصیف شده است.

۲-۵-۶ استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷

استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷ اصول سامانه مدیریت کیفیت را تشریح کرده، که موضوع خانواده استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰ از استانداردها را شکل داده و اصطلاحات مرتبط را تعریف می‌کند.

استانداردهای خانواده استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰، الزامات سامانه مدیریت کیفیت و الزامات محصول‌ها را متمایز می‌کند. محصولات در استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷ به چهار رده تقسیم می‌شود: خدمات، نرم‌افزار، سخت‌افزار و مواد فرآوری شده. نرم‌افزار و سخت‌افزار آن گونه که در استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷ تعریف شده، شامل حوزه‌ی وسیع‌تری از نرم‌افزارها و سخت‌افزارهای رایانه‌ای است، چراکه خانواده استانداردهای ملی ایران شماره ۹۰۰۰ می‌تواند خارج از حوزه‌ی خدمات و در حوزه‌هایی مثل تولید، اعمال شود. استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ منحصراً به خدمات اعمال شده و می‌تواند به محصولات، اگر به عنوان بخشی از یک خدمت استفاده شود، ارجاع دهد.

یادآوری- استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷ در حال به‌روزرسانی است تا با نسخه‌های به‌روز استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۱ و الزامات ایزو در خصوص قالب، اصطلاحات و متن سامانه‌های یکنواخت مدیریت، هم‌راستا شود. این نسخه در ۲۰۱۵ منتشر شد. اطلاعات فوق در مورد استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷ صادق است.

۳-۵-۶ استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۱: سال ۱۳۸۸

استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۱: سال ۱۳۸۸ الزامات سامانه مدیریت کیفیت را تعیین می‌کند.

هم استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۱: سال ۱۳۸۸ و هم استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ الزامات طراحی، پیاده‌سازی و بهبود سامانه مدیریت را برای یک سازمان بیان می‌کند. استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ بر خدمت، و استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۱ بر روی کیفیت برای محصولات (که می‌تواند شامل خدمات باشد) تمرکز دارد.

سامانه مدیریت کیفیت تعیین شده در استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۱ و سامانه مدیریت خدمات تعریف شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ هر دو مبتنی بر فرآیند بوده، و ارتباط نزدیکی با روشگان PDCA دارند.

بسیاری از الزامات در بند ۴، استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲، در بندهای ۴، ۵ و ۶ از استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۱: سال ۱۳۸۸ نیز یافت می‌شود.

مرتبط‌ترین الزامات در استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۱: سال ۱۳۸۸ و استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ مربوط به موارد زیر است:

الف) مسئولیت مدیریت؛

ب) مدیریت مستندات؛

پ) مدیریت منابع؛

ت) ممیزی داخلی؛

ث) بازبینی مدیریت.

اگر سازمانی سامانه مدیریت کیفیت را بر پایه‌ی استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۱: سال ۱۳۸۸ و سامانه مدیریت خدمات را مبتنی بر استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ پیاده‌سازی کند، باید بداند که مدیریت مشترک الزامات با استفاده از سامانه یکپارچه مدیریت می‌تواند هزینه‌ها را کاهش دهد.

یادآوری- استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷ در حال به‌روزرسانی است تا با نسخه‌های به‌روز استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۱ و الزامات ایزو در خصوص قالب، اصطلاحات و متن سامانه‌های یکنواخت مدیریت، هم‌راستا شود. این نسخه در ۲۰۱۵ منتشر شد. اطلاعات فوق در مورد استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷ صادق است.

۴-۵-۶ استاندارد ملی ایران شماره ۱۰۰۰۷: سال ۱۳۸۷

استاندارد ملی ایران شماره ۱۰۰۰۷: سال ۱۳۸۷ راهنمایی در مورد استفاده از مدیریت پیکربندی در درون سازمان ارائه می‌دهد. این استاندارد برای پشتیبانی از محصولات، از شکل‌گیری ایده تا امحاء، کاربست‌پذیر است.

مدیریت پیکربندی در استاندارد ملی ایران شماره ۱۰۰۰۷: سال ۱۳۸۷ به محصولات اعمال شده، در حالی که مدیریت پیکربندی در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ به خدمات اعمال می‌شود.

مدیریت پیکربندی استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ الزامات برای جهت‌گیری فنی و اداری بر روی چرخه‌حیات یک قلم پیکربندی، روابط آن و اطلاعات پیکربندی مربوط مثل وضعیت و خصیصه‌ها را تعیین می‌کند. استاندارد ملی ایران شماره ۱۰۰۰۷: سال ۱۳۸۷ مفاهیم مدیریت پیکربندی را مشابه استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ پوشش داده، اگرچه تعریف دقیق‌تری از مفاهیم ارائه می‌دهد و شامل راهنمایی اضافی است.

فرآیند مدیریت تغییر در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ شامل الزامات مدیریت تغییرات قلم پیکربندی و تغییراتی است که بر روی خدمات یا مشتری تاثیر دارد. استاندارد ملی ایران شماره ۱۰۰۰۷: سال ۱۳۸۷ از عبارت «واپایش تغییر» استفاده کرده، که با «مدیریت تغییر» در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ همپوشانی دارد. تمرکز فعالیت واپایش تغییر در استاندارد ملی ایران شماره ۱۰۰۰۷: سال ۱۳۸۷ بر روی واپایش تغییرات محصولات پس از انتشار اولیه اطلاعات پیکربندی محصول، قرار دارد. سازمان‌ها می‌توانند از هر دو استاندارد فوق در زمان تعریف، پیاده‌سازی یا بهبود فرآیند مدیریت تغییر و فرآیند مدیریت پیکربندی بهره ببرند.

۵-۵-۶ استاندارد ISO/IEC 19770-1:2012

استاندارد ISO/IEC 19770-1:2012 خط‌مبنایی برای مجموعه‌ای یکپارچه از پردازش‌ها برای مدیریت دارایی نرم‌افزار (SAM)^۱ پایه‌ریزی می‌کند. قالب‌های زیر از دارایی‌های نرم‌افزار، در حوزه‌ی استاندارد ISO/IEC 19770-1:2012 قرار دارد:

(الف) حقوق استفاده از نرم‌افزار، که توسط مالکیت کامل نشان داده می‌شود (در مورد نرم‌افزارهای توسعه یافته داخلی) و مجوزها (در مورد نرم‌افزارهای برون‌سپاری شده، تجاری یا متن‌باز)؛

(ب) نرم‌افزارهایی برای استفاده، که حاوی ارزش مالکیت معنوی نرم‌افزاری هستند (شامل نرم‌افزار اصلی فراهم‌شده توسط توسعه‌دهندگان و تولیدکنندگان نرم‌افزار، ساخت‌های نرم‌افزاری، و نرم‌افزار آن گونه که نصب شده به شکل دیگری پیش‌بینی شده، مصرف شده یا اجرا می‌شود)؛

(پ) رسانه‌هایی که حاوی رونوشت‌های از نرم‌افزار برای استفاده است.

استاندارد ISO/IEC 19770-1:2012 قصد دارد به شکل نزدیکی با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ هم‌راستا بوده و از آن پشتیبانی کند.

واسط‌های فرآیند چرخه‌حیات برای مدیریت دارایی نرم‌افزار عمدتاً به شکل زیادی با فرآیندهای چرخه‌حیات اولیه استاندارد ISO/IEC 12207:2008 در حوزه مدیریت دارایی نرم‌افزار و نیز استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ هم‌راستایی دارند. هدف استاندارد ISO/IEC 19770-1:2012 مشخص کردن الزامات مدیریت سامانه نرم‌افزار برای این فرآیندهای چرخه‌حیات است.

واسط فرآیند چرخه حیات برای مدیریت دارایی نرم افزار با بسیاری از فرآیندهای استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ هم راستایی دارند. این فرآیند تضمین می کند که دارایی، از جمله مجوزهایی که برای توزیع خدمات استفاده می شوند طبق الزامات قانونی مدیریت می شوند.

۶-۵-۶ استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۰۰: سال ۱۳۹۴

استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۰۰: سال ۱۳۹۴ نمایی کلی را از سامانه مدیریت امنیت فناوری اطلاعات و هر استانداردی از خانواده استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۰۰ ارائه می دهد. این استاندارد همچنین اصطلاحات استفاده شده را در خانواده استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۰۰ تعریف می کند.

استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۰۰: سال ۱۳۹۴ هدف مشابهی با این قسمت از استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ داشته، اگرچه تمرکز در اینجا بیشتر بر روی مدیریت امنیت اطلاعات قرار دارد تا مدیریت خدمات.

استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۰۰: سال ۱۳۹۴ تعاریفی ارائه می دهد که با بعضی از تعاریف ارائه شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ متفاوت است، از جمله دسترس پذیری، امنیت اطلاعات و مخاطره. تعریف «رخداد امنیت اطلاعات» در هر دو استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۰۰: سال ۱۳۹۴ و استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۳۴۷ مشترک است.

۶-۵-۷ استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۰۱: سال ۱۳۹۴

استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۰۱: سال ۱۳۹۴ الزامات ایجاد، پیاده سازی، اجرا، پایش، بازنگری، نگهداری و بهبود سامانه مدیریت امنیت فناوری اطلاعات را در زمینه مخاطره های کلی کسب و کار سازمان تعیین می کند.

استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ شامل الزاماتی برای یک فرآیند مدیریت امنیت اطلاعات است. این فرآیند با الزامات تعیین شده در استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۰۱: سال ۱۳۹۴ سازگار بوده و از آن متاثر است.

بهتر است تنظیمات جزئی در سازمانی که از این دو استاندارد ملی تبعیت می کنند، مورد انتظار باشد. جزییات این تنظیمات جزئی در استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۱۳ بر جسته شده است.

پیوست الف استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۰۱: سال ۱۳۹۴ الزاماتی را تحت عنوان اهداف عملیاتی و اپایشی و واپایش ها ارائه می دهد. پیوست الف استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۰۱: سال ۱۳۹۴ می تواند تحقق الزامات فرآیند مدیریت امنیت اطلاعات را در استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ پشتیبانی می کنند.

۶-۵-۸ استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۱۳: سال ۱۳۹۳

استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۱۳: سال ۱۳۹۳ مفاهیم و اصول آمادگی فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT)^۱ برای تداوم کسب و کار را بیان کرده، و چارچوبی از روش ها و فرآیندها را برای شناسایی و تعیین تمام

1- Information and Communication Technology

ابعاد (مثل معیارهای کارکردی، طراحی و پیاده‌سازی) برای بهبود آمادگی فناوری اطلاعات و ارتباطات سازمان در راستای تضمین تداوم کسب‌وکار فراهم می‌سازد.

استاندارد ملی ایران شماره ۱۳-۲۷۰: سال ۱۳۹۳ می‌تواند برای سازمان‌های درگیر در فرآیند تعریف و پیاده‌سازی فرآیندهای مدیریت دسترس‌پذیری و تداوم خدمات یک دارایی باشد، چراکه این استاندارد جزئیات ارتباط بین مدیریت تداوم کسب‌وکار و آمادگی فناوری اطلاعات و ارتباطات برای تداوم کسب‌وکار را بیان می‌کند.

۹-۵-۶ استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۲۴۵: سال ۱۳۸۹

استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۲۴۵: سال ۱۳۸۹ اصول و راهنمایی کلی را در مورد مدیریت مخاطره ارائه می‌دهد.

استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ شامل الزاماتی برای مدیریت‌ارشد ارائه‌دهنده خدمات در راستای حصول اطمینان از این موضوع است که مخاطرات مربوط به خدمت ارزیابی، مدیریت و بازنگری شده است. استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ الزاماتی برای یک فرآیند مخاطره تعیین نمی‌کند، بلکه در عوض، به رویکردی برای مدیریت مخاطره نیاز دارد. استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ همچنین شامل الزاماتی برای ارائه‌دهنده خدمت به منظور هدف گرفتن کاهش مخاطره در زمان بهبود خدمات است. این به معنی مدیریت مخاطره فعالیت‌های فرآیندهای استفاده شده برای ارائه خدمات است؛ به طور مشخص، هنگام ارزیابی تغییرات اقلام پیکربندی، فرآیندها یا خدمات، ارزیابی مخاطره‌های امنیتی، و مخاطره‌های شناسایی شده برای تداوم خدمات.

استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۲۴۵: سال ۱۳۸۹ می‌تواند به ارائه‌دهنده خدمات کمک کند که انطباق با استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ را نشان دهد؛ این کار از طریق ارائه درک بهتر نحوه طراحی یک چارچوب مناسب برای مدیریت مخاطره‌ها انجام می‌شود.

۱۰-۵-۶ استاندارد ISO/IEC 38500:2015

استاندارد ISO/IEC 38500:2015 راهنمایی در مورد حکمرانی استفاده فعلی و آتی از فناوری اطلاعات در سازمان‌ها ارائه می‌دهد. این استاندارد اصولی برای اعضای بدنه حکمران سازمان‌ها (که می‌تواند شامل صاحبان، مدیران، شرکا، مدیریت اجرایی و موارد مشابه باشد) در مورد استفاده‌ی اثربخش، کارا، و قابل قبول فناوری اطلاعات در سازمان‌ها ارائه می‌دهد.

در حالی که استاندارد ISO/IEC 38500:2015 و استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ تاکیدهای مختلفی دارند، این استانداردهای ملی و بین‌المللی مکمل بوده و یکدیگر را تقویت می‌کنند.

استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ یک استاندارد سامانه مدیریتی بوده که ساختار سامانه مدیریت خدمات را تعریف می‌کند. سامانه مدیریت خدمات شامل حکمرانی جامع نمی‌شود، اما استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ شامل الزاماتی برای تعهد مدیریتی و خط‌مشی‌های مدیریت خدمت

است که واپایش مدیریت را تسهیل می‌کند. استفاده و اعمال اصول استاندارد ISO/IEC 38500:2015 می‌تواند مزایای استفاده از استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲ را تقویت کند.

استاندارد ISO/IEC 38500 یک استاندارد مبتنی بر اصول برای حکمرانی فناوری اطلاعات است. با پیاده‌سازی این اصول در سازمان‌ها، سامانه‌ای شکل می‌گیرد که به وسیله آن استفاده از فناوری اطلاعات هدایت و واپایش می‌شود. بدنه حکمران استفاده از فناوری اطلاعات را از طریق سه کار ارزیابی، هدایت و نظارت حکمرانی می‌کند. این کارها با همکاری نزدیک بین بدنه حکمران و مدیریت سازمان انجام می‌شود.

در کنار استاندارد ISO/IEC 38500، دستورالعمل پیاده‌سازی استاندارد ISO/IEC TS 38501 راهنمای را در مورد نحوه‌ی پیاده‌سازی چیدمان حکمرانی موثر فناوری اطلاعات در سازمان‌ها ارائه می‌دهد. این استاندارد فعالیت‌های کلیدی را که سازمان باید برای پیاده‌سازی حکمرانی فناوری اطلاعات در انطباق با ISO/IEC 38500 انجام دهد شناسایی می‌کند. گزارش فنی مدل و چارچوب استاندارد ISO/IEC TR 38502، راهنمایی در مورد طبیعت و سازوکارهای حکمرانی و مدیریت و ارتباط بین آنها را در زمینه فناوری اطلاعات سازمان، فراهم می‌کند.

۶-۵-۱۱ استاندارد ISO 22301:2012

استاندارد ISO 22301:2012 الزاماتی برای طرح‌ریزی، ایجاد، پیاده‌سازی، اجرا، نظارت، بازنگری، نگهداری و بهبود مستمر سامانه مدیریت مستندات برای محافظت در مقابل کاهش احتمال وقوع، آمادگی و واکنش و بازیابی از رخدادهای اختلالی در زمان بروز است.

الزامات تعیین شده در استاندارد ISO 22301:2012 عمومی است و می‌توان به راحتی آنها را با الزامات یک سامانه مدیریت دیگر مثل استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷ ادغام کرد. این استاندارد می‌تواند مخصوصاً مرتبط با فرآیند مدیریت دسترس‌پذیری و تداوم خدمات باشد.

کتابنامه

- [۱] استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲، فناوری اطلاعات- مدیریت خدمات قسمت ۱: الزامات سامانه‌ی مدیریت خدمات
- [۲] استاندارد ملی ایران شماره ۲-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۱، فناوری اطلاعات- مدیریت خدمات قسمت ۲: راهنمای کاربرد سامانه‌های مدیریت خدمات
- [۳] استاندارد ملی ایران شماره ۳-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۲، فناوری اطلاعات- مدیریت خدمات قسمت ۳: راهنمایی برای تعریف دامنه و کاربردپذیری استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۶۳۴۷
- [۴] استاندارد ملی ایران شماره ۴-۱۶۳۴۷: سال ۱۳۹۴، فناوری اطلاعات- مدیریت خدمات- قسمت ۴: مدل فرایند مرجع
- [۵] استاندارد ملی ایران به شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷، سیستم‌های مدیریت کیفیت- واژگان
- [۶] استاندارد ملی ایران به شماره ۹۰۰۱: سال ۱۳۸۸، سیستم‌های مدیریت کیفیت- الزامات
- [۷] استاندارد ملی ایران به شماره ۱۰۰۰۷: سال ۱۳۸۷، سیستم‌های مدیریت کیفیت- راهنمایی برای مدیریت پیکربندی
- [۸] استاندارد ملی ایران به شماره ۱۲۲۰۷: سال ۱۳۹۰، مهندسی سامانه‌ها و نرم‌افزار- فرآیندهای چرخه‌حیات نرم‌افزار
- [۹] استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۰۰: سال ۱۳۹۴، فناوری اطلاعات- فنون امنیتی- سامانه مدیریت امنیت اطلاعات- مرور کلی و واژگان
- [۱۰] استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۰۱: سال ۱۳۹۴، فناوری اطلاعات- فنون امنیتی- سامانه مدیریت امنیت اطلاعات- الزامات
- [۱۱] استاندارد ملی ایران شماره ۲۷۰۱۳: سال ۱۳۹۳، فناوری اطلاعات- فنون امنیتی- راهنمایی‌هایی آمادگی فناوری اطلاعات و ارتباطات برای تداوم کسب‌وکار
- [۱۲] استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۲۴۵: سال ۱۳۸۹، مدیریت مخاطره - اصول و رهنمودها
- [13] ISO/IEC TR 20000-5:2013, Information technology — Service management — Part 5: Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000- 1
- [14] ISO/IEC TR 20000-9:2015, Information technology — Service management — Part 9: Guidance on the application of ISO/IEC 20000- 1 to cloud services
- [15] ISO 10007:2003, Quality management systems — Guidelines for configuration management
- [16] ISO/IEC TS 15504-8:2012, Information technology — Process assessment — Part 8: An exemplar process assessment model for IT service management

- [17] ISO/IEC 19770-1:2012, Information technology — Software asset management — Part 1: Processes and tiered assessment of conformance
- [18] ISO 22301:2012, Societal security — Business continuity management systems Requirements
- [19] ISO/IEC/IEEE 24765:2010, Systems and software engineering — Vocabulary
- [20] ISO/IEC 27000:2009, Information technology — Security techniques — Information security management systems — Overview and vocabulary
- [21] ISO/IEC 27013:—, Information technology — Security techniques — Guideline on the integrated implementation of ISO/IEC 20000- 1 and ISO/IEC 27001
- [22] ISO/IEC 38500:2015, Information technology — Governance of IT for the organization
- [23] ISO/IEC TS 38501:2015, Information technology — Governance of IT — Implementation guide
- [24] ISO/IEC TR 38502:2014, Information technology — Governance of IT — Framework and model
- [25] ISO/IEC TR 90006:2013, Information technology — Guidelines for the application of ISO 9001:2008 to IT service management and its integration with ISO/IEC 20000-1:2011