

信息技术 服务管理 第一部分

服务管理体系要求

(ISO/IEC 20000-1: 2018)

此文件仅公司内部使用

引言.....	7
1 范围.....	9
1.1 总则!J.....	9
1.2 应用.....	9
2 规范性引用文件.....	10
3 术语和定义.....	10
3.1 有关管理体系标准的术语.....	10
3.1.1 审计审核.....	10
3.1.2 能力 competence.....	10
3.1.3 符合（合格）conformity.....	10
3.1.4 持续改进 continual improvement.....	10
3.1.5 纠正措施 corrective action.....	11
3.1.6 成文信息 documented information.....	11
3.1.7 有效性 effectiveness.....	11
3.1.8 相关方 interested party.....	11
3.1.9 管理体系 management system.....	11
3.1.10 测量 measurement.....	12
3.1.11 监视 monitoring.....	12
3.1.12 不符合 nonconformity.....	12
3.1.13 目标 objective.....	12
3.1.14 组织 organization.....	12
3.1.15 外包 outsource, verb.....	13
3.1.16 绩效 performance.....	13
3.1.17 方针 policy.....	13
3.1.18 过程 process.....	13
3.1.19 要求 requirement.....	13
3.1.20 风险 risk.....	14
3.1.21 最高管理者 top management.....	14
3.2 有关服务管理的术语.....	14
3.2.1 资产 asset.....	14
3.2.2 配置项 configuration item.....	14
3.2.3 客户 customer.....	15
3.2.4 外部供应商 external supplier.....	15
3.2.5 事件 incident.....	15
3.2.6 信息安全 information security.....	15
3.2.7 信息安全事件 information security incident.....	15
3.2.8 内部供应商 internal supplier.....	15

3.2.9 已矢口错误 known error.....	15
3.2.10 问题 problem.....	15
3.2.11 程序 procedure.....	16
3.2.12 记录 record.....	16
3.2.13 发布 release, noun.....	16
3.2.14 变更请求 request for change.....	16
3.2.15 服务 service.....	16
3.2.16 服务可用性 service availability.....	16
3.2.17 服务目录 service catalogue.....	16
3.2.18 服务组件 service component.....	16
3.2.19 服务连续性 service continuity.....	17
3.2.20 服务级别协议 service level agreement SLA.....	17
3.2.21 服务级别目标 service level target.....	17
3.2.22 服务管理 service management.....	17
3.2.23 服务管理体系 service management system SMS.....	17
3.2.24 服务提供者 service provider.....	17
3.2.25 服务请求 service requirement.....	17
3.2.26 服务要求 service requirement.....	17
3.2.27 转换 transition.....	18
3.2.28 用户 user.....	18
3.2.29 价值 value.....	18
4 组织环境.....	18
4.1 理解组织及其环境.....	18
4.2 理解相关方的需求和期望.....	18
4.3 确定服务管理体系范围.....	18
4.4 服务管理体系.....	19
5 领导.....	19
5.1 领导和承诺.....	19
5.2 方针.....	20
5.2.1 制定服务管理方针.....	20
5.2.2 沟通服务管理方针.....	20
5.3 组织的角色, 责任和权限.....	20
6 策划.....	20
6.1 应对风险和机遇的措施.....	20
6.2 服务管理目标及其实现策划.....	21
6.2.1 制定目标.....	21
6.2.2 策划实现目标.....	21
6.3 策划服务管理体系.....	22
7 支持.....	22
7.1 资源.....	22
7.2 能力.....	22
7.3 意识.....	23
7.4 沟通.....	23

7.5 成文信息.....	23
7.5.1 总则.....	23
7.5.2 创建和更新.....	23
7.5.3 成文信息的控制.....	24
7.5.4 服务管理系统成文信息.....	24
7.6 知识.....	25
8 运行.....	25
8.1 运行策划和控制.....	25
8.2 服务组合.....	25
8.2.1 服务交付.....	25
8.2.2 策划服务.....	25
8.2.3 控制服务生命周期的相关方.....	26
8.2.4 服务目录管理.....	26
8.2.5 资产管理.....	26
8.2.6 配置管理.....	26
8.3 关系与协议.....	27
8.3.1 总则.....	27
8.3.2 业务关系管理.....	28
8.3.3 服务级别管理.....	28
8.3.4 供应商管理.....	28
8.4 供应与需求.....	29
8.4.1 服务预算与核算.....	29
8.4.2 需求管理.....	29
8.4.3 能力管理.....	29
8.5 服务设计、构建与转换.....	30
8.5.1 变更管理.....	30
8.5.2 服务设计与转换.....	31
8.5.3 发布与部署管理.....	32
8.6 解决与完成.....	32
8.6.1 事件管理.....	32
8.6.2 服务请求管理.....	33
8.6.3 问题管理.....	33
8.7 服务保障.....	33
8.7.1 服务可用性管理.....	33
8.7.2 服务连续性管理.....	34
8.7.3 信息安全管理.....	34
9 绩效评价.....	35
9.1 监视、测量、分析和评价.....	35
9.2 内部审核.....	35
9.3 管理评审.....	36
9.4 服务报告.....	37
10 改进.....	37
10.1 不符合及纠正措施.....	37