

TCVN

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

TCVN 8695 – 1 : 2011
ISO IEC 20000 – 1 : 2005

Xuất bản lần 1

CÔNG NGHỆ THÔNG TIN – QUẢN LÝ DỊCH VỤ
PHẦN 1: CÁC YÊU CẦU

Information technology – Service management
Part 1: Specification

HÀ NỘI – 2011

Mục lục

1 Phạm vi áp dụng	7
2 Thuật ngữ và định nghĩa.....	8
3 Các yêu cầu đối với một hệ thống quản lý	10
3.1 Trách nhiệm quản lý.....	10
3.2 Yêu cầu về tài liệu	10
3.3 Năng lực, nhận thức và đào tạo.....	11
4 Lập kế hoạch và thực hiện quản lý dịch vụ	11
4.1 Lập kế hoạch quản lý dịch vụ (Lập kế hoạch)	12
4.2 Thực hiện quản lý dịch vụ và cung cấp các dịch vụ (Thực hiện).....	13
4.3 Kiểm tra và giám sát	13
4.4 Cải tiến liên tục (hoạt động).....	14
4.4.1 Chính sách	14
4.4.2 Quản lý những cải tiến dịch vụ.....	14
4.4.3 Hoạt động	14
5 Lập kế hoạch và thực hiện các dịch vụ mới hoặc các dịch vụ đã thay đổi	15
6 Quy trình cung ứng dịch vụ.....	16
6.1 Quản lý mức dịch vụ	16
6.2 Lập báo cáo dịch vụ	16
6.3 Quản lý tính sẵn sàng và tính liên tục của dịch vụ.....	17
6.4 Lập dự thảo ngân sách và tính toán chi phí cho các dịch vụ Công nghệ thông tin	17
6.5 Quản lý năng lực	18
6.6 Quản lý an toàn thông tin	18
7 Quy trình tạo lập mối quan hệ.....	19
7.1 Tổng quan.....	19
7.2 Quản lý quan hệ kinh doanh	19

TCVN 8695-1:2011

7.3 Quản lý nhà phân phối	20
8 Quy trình giải quyết vấn đề	21
8.1 Tổng quan	21
8.2 Quản lý sự cố.....	21
8.3 Quản lý vấn đề.....	21
9 Quy trình điều khiển	22
9.1 Quản lý cấu hình	22
9.2 Quản lý việc thay đổi	23
10 Quy trình phát hành	24
10.1 Quy trình quản lý phát hành	24
Thư mục tài liệu tham khảo.....	25

Lời nói đầu

TCVN 8695-1:2011 hoàn toàn tương đương với ISO/IEC 20000-1:2005

TCVN 8695-1:2011 do Viện Khoa học Kỹ thuật Bưu điện (RIPT) xây dựng, Bộ Thông tin và Truyền thông đề nghị, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng thẩm định, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố

Công nghệ thông tin – Quản lý dịch vụ - Phần 1: Các yêu cầu

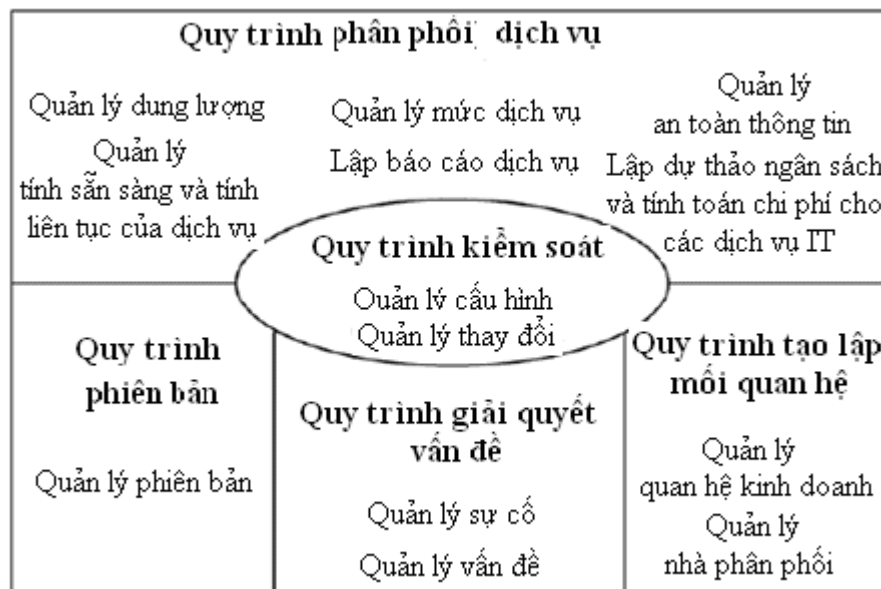
Information Technology – Service Management - Part 1: Specification

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này đưa ra các yêu cầu kỹ thuật đối với nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin để cung cấp các dịch vụ với chất lượng có thể chấp nhận được cho khách hàng.

Tiêu chuẩn này có thể được sử dụng:

- a) cho các doanh nghiệp khi tham gia đấu thầu các dịch vụ;
- b) cho các doanh nghiệp yêu cầu một phương pháp tiếp cận phù hợp với các nhà cung cấp dịch vụ trong một dây chuyền cung ứng;
- c) cho các nhà cung cấp dịch vụ để đánh giá công tác quản lý dịch vụ Công nghệ thông tin;
- d) làm cơ sở để đánh giá độc lập;
- e) cho một tổ chức cần chứng minh khả năng cung cấp dịch vụ đáp ứng được yêu cầu của khách hàng; và
- f) cho tổ chức muốn cải tiến dịch vụ thông qua việc áp dụng hiệu quả các quy trình để giám sát và cải tiến chất lượng dịch vụ.



Hình 1 - Các quy trình quản lý dịch vụ

Phần này trình bày một số quy trình quản lý dịch vụ có liên quan chặt chẽ với nhau như trình bày trong Hình 1.