



دورة تطبيق نظام إدارة خدمات تقنية المعلومات وفق ISO/IEC 20000-1



دورة تطبيق نظام إدارة خدمات تقنية المعلومات وفق ISO/IEC 20000-1

مقدمة:

دورة تطبيق نظام إدارة خدمات تقنية المعلومات وفق ISO/IEC 20000-1 دورة تمتد أسبوع لمديري خدمات تقنية المعلومات ومالكي الخدمات ومالكي العمليات ومنسقي نظام إدارة الخدمات، وتنتهي بإعداد خطة تطبيق نظام إدارة الخدمات ومجموعة عمليات إدارة الخدمات. فكل من إدارات تقنية المعلومات ومقدمي الخدمات يديرون الحوادث والتغييرات ومستويات الخدمة دون السياسة والنطاق والتدقيق الداخلي ومراجعة الإدارة التي يتطلبها المعيار ISO/IEC 20000-1:2018، فلا تظهر الفجوات إلا عند التدقيق. ويملك المشاركون خدمات أو عمليات تقنية أو يشغلونها، ويتدربون عبر دراسات حالة على بيانات نطاق وسجلات عمليات وأدلة تدقيق من قطاعات متعددة. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في تطبيق المعيار.

أهداف الدورة:

- تفسير متطلبات البنود من 4 إلى 10 في ISO/IEC 20000-1:2018 معيار متطلبات نظام إدارة الخدمات وتحديد نطاق النظام لمجموعة من الخدمات
- وضع سياسة إدارة الخدمات وأهدافها وأدوارها وخطة إدارة الخدمات تمهيدا لاعتمادها من الإدارة العليا
- تصميم عمليات محفظة الخدمات والعلاقات والاتفاقيات والعرض والطلب وتصميم الخدمات وبنائها ونقلها
- تطبيق عمليات الحل والتلبية وضمان الخدمة بسجلات وواجهات ومالكين محددين
- إعداد ترتيبات الرصد والتدقيق الداخلي ومراجعة الإدارة وتقارير الخدمة التي تثبت المطابقة
- إعداد خطة تطبيق نظام إدارة الخدمات ومجموعة عمليات إدارة الخدمات انطلاقا من تحليل الفجوات

الفئة المستهدفة:

- مديرو خدمات تقنية المعلومات المسؤولون عن تخطيط الخدمات وتقديمها ضمن نظام إدارة الخدمات
- مالكو الخدمات المسؤولون عن أداء الخدمة واتفاقياتها والعلاقة مع العملاء
- مالكو العمليات المسؤولون عن عمليات التغيير والحوادث والمشكلات والتهئية والإصدار
- منسقي نظام إدارة الخدمات المسؤولون عن المعلومات الموثقة والتدقيق الداخلي ومراجعة الإدارة
- أعضاء فرق التطبيق في إدارات تقنية المعلومات الداخلية ولدى مقدمي الخدمات ممن يستعدون لتدقيق الشهادة

محاوّر الدورة:

اليوم 1: أسس نظام إدارة الخدمات وسياقه ونطاقه

- هيكل ISO/IEC 20000-1:2018 وترتيب البنود وفق الهيكل الموحد
- مفاهيم إدارة الخدمات ومصطلحاتها الأساسية وفق ISO/IEC 20000-10
- البند 4 سياق المؤسسة والأطراف المعنية واعتبارات تغير المناخ
- تحديد نطاق نظام إدارة الخدمات وقابلية التطبيق وفق ISO/IEC 20000-3
- تحليل فجوات الوضع الحالي مقابل البنود من 4 إلى 10

اليوم 2: القيادة والتخطيط والدعم ومحفظة الخدمات

- البند 5 القيادة وسياسة إدارة الخدمات والأدوار والمسؤوليات
- البند 6 المخاطر والفرص وأهداف إدارة الخدمات
- هيكل خطة إدارة الخدمات وضبط المعلومات الموثقة
- البند 7.6 المعرفة والكفاءة والوعي وترتيبات التواصل
- البند 8.2 إدارة دليل الخدمات والأصول والتهيئة

اليوم 3: عمليات العلاقات والعرض والطلب ونقل الخدمات

- البند 8.3 إدارة علاقات الأعمال واتفاقيات الخدمة
- تصميم عمليتي إدارة مستوى الخدمة وإدارة الموردين
- البند 8.4 الموازنة والمحاسبة وإدارة الطلب والسعة
- البند 8.5 عملية إدارة التغيير وسجلات تقييم التغييرات
- تصميم الخدمات ونقلها وإدارة الإصدار والنشر

اليوم 4: الحل وضمان الخدمة وتقييم الأداء

- البند 8.6 إجراءات إدارة الحوادث وطلبات الخدمة والمشكلات
- البند 8.7 إدارة إتاحة الخدمة واستمرارية الخدمة
- إدارة أمن المعلومات داخل نظام إدارة الخدمات
- البند 9 الرصد والتدقيق الداخلي ومراجعة الإدارة والتقارير
- البند 10 حالات عدم المطابقة والإجراء التصحيحي والتحسين المستمر

اليوم 5: دراسات الحالة وإعداد خطة تطبيق نظام إدارة الخدمات

- دراسة حالة لتحليل الفجوات لدى مقدم خدمات متعدد القطاعات
- دراسة حالة لرسم الواجهات بين عمليات البند 8
- صياغة مجموعة عمليات إدارة الخدمات وتحديد مالكي العمليات
- مراجعة الجاهزية للشهادة باستخدام قائمة تحقق للتدقيق الداخلي
- استكمال خطة تطبيق نظام إدارة الخدمات بالمراحل والمسؤوليات

المهارات التي ستكتسبها:

- تحديد نطاق نظام إدارة الخدمات
- تحليل الفجوات مقابل المتطلبات
- صياغة سياسة إدارة الخدمات
- تصميم الواجهات بين العمليات
- ضبط معلومات التهيئة
- تخطيط استمرارية الخدمة
- تخطيط التدقيق الداخلي
- إدارة الإجراءات التصحيحية

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم خطة تطبيق نظام إدارة الخدمات ومجموعة عمليات إدارة الخدمات إلى راعي النظام وفريق قيادة تقنية المعلومات لاعتمادهما
- الحسم في الخدمات والأطراف والعمليات التي يشملها نطاق النظام والعمليات التي تبني أولا
- تجنب حالات عدم المطابقة الكبرى وتكرار ملاحظات التدقيق وهدر الجهد في وثائق لا تضيف دليلا على المطابقة
- إطلاع مالكي العمليات وفرق الخدمات على مسؤولياتهم وسجلاتهم وواجهاتهم داخل نظام إدارة الخدمات

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يعرض المشاركون خطة تطبيق نظام إدارة الخدمات ومجموعة عمليات إدارة الخدمات على راعي النظام وفريق قيادة تقنية المعلومات. وتعتمد القيادة على الخطة في إقرار نطاق النظام وتعيين مالكي العمليات وتوفير الموارد اللازمة قبل تدقيق الشهادة، بينما يستخدم مالكو العمليات المجموعة لتشغيل عملياتهم وتسجيلها. وبعد أول تدقيق داخلي ومراجعة إدارة وفق الخطة يراجع الفريق حالات عدم المطابقة المفتوحة والسجلات الناقصة والمراحل المتأخرة ويحدث الوثيقتين.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة تطبيق نظام إدارة خدمات تقنية المعلومات وفق ISO/IEC 20000-1؟

يحتاج المشارك إلى أن يدير خدمات تقنية أو عمليات إدارة خدمات أو يملكها أو يشغلها. ولا تشترط الدورة دراسة سابقة للمعيار، لكن إحضار قائمة الخدمات الحالية أو وثائق العمليات أو نتائج تدقيق حديثة يساعد على تطبيق دراسات الحالة على مؤسسته.

بم تختلف دورة تطبيق نظام إدارة خدمات تقنية المعلومات وفق ISO/IEC 20000-1 عن دورات أساسيات إدارة خدمات تقنية المعلومات؟

تعرض دورات الأساسيات مفاهيم إدارة الخدمات وأطر الممارسات المعتمدة لعمل مكتب الخدمة والتشغيل اليومي. أما هذه الدورة فتتناول متطلبات المعيار بندا بندا، وتبني الخطة والسياسة والعمليات والأدلة التي تحتاجها المؤسسة لنظام مطابق.

هل يجوز للمؤسسة استبعاد متطلبات عند تطبيق نظام إدارة خدمات تقنية المعلومات وفق ISO/IEC 20000-1؟

لا. فجميع متطلبات البنود من 4 إلى 10 إلزامية ولا يجوز استبعادها. وتحدد المؤسسة نطاق نظامها، وإذا شغلت أطراف أخرى عمليات ضمن هذا النطاق فعليها أن تثبت سيطرتها على تلك الأطراف.

ماذا يعود به المشارك من دورة تطبيق نظام إدارة خدمات تقنية المعلومات وفق ISO/IEC 20000-1؟

يعود المشارك بخطة تطبيق نظام إدارة الخدمات ومجموعة عمليات إدارة الخدمات، تضمنان النطاق ونتائج تحليل الفجوات والسياسة والأهداف ومالكي العمليات وسجلاتها وترتيبات التدقيق الداخلي ومراجعة الإدارة ومراحل الوصول إلى الجاهزية للشهادة.