

**TCVN**

**TIÊU CHUẨN QUỐC GIA**

**TCVN 8695 – 2 : 2011  
ISO/IEC 20000 – 2 : 2005**

Xuất bản lần 1

**CÔNG NGHỆ THÔNG TIN - QUẢN LÝ DỊCH VỤ  
PHẦN 2: QUY TẮC THỰC HÀNH**

*Information technology - Service management*

*Part 2: Code of practice*

HÀ NỘI – 2011



## Mục lục

1 Phạm vi áp dụng .....	9
2 Thuật ngữ và định nghĩa.....	10
3 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
3.3.1 Tổng quan.....	11
3.3.2 Phát triển nghiệp vụ.....	11
3.3.3 Các phương pháp tiếp cận cần lưu ý.....	12
4 Lập kế hoạch và thực hiện quản lý dịch vụ.....	12
4.1 Lập kế hoạch quản lý dịch vụ (lập kế hoạch).....	12
4.1.1 Phạm vi quản lý dịch vụ.....	12
4.1.2 Các phương pháp lập kế hoạch.....	13
4.1.3 Những sự kiện cần lưu ý .....	13
4.1.4 Phạm vi và nội dung của kế hoạch .....	14
4.2 Thực hiện quản lý và cung cấp các dịch vụ (Thực hiện).....	14
4.3 Giám sát, kiểm tra và soát xét.....	14
4.4 Cải tiến liên tục (hành động).....	15
4.4.1 Chính sách.....	15
4.4.2 Lập kế hoạch cải tiến dịch vụ .....	15
5 Lập kế hoạch và thực hiện các dịch vụ mới hoặc các dịch vụ đã thay đổi. ....	16
5.1 Các vấn đề cần xem xét .....	16
5.2 Các báo cáo về quản lý thay đổi .....	16
6 Quy trình cung ứng dịch vụ .....	17
6.1 Quản lý mức dịch vụ.....	17
6.1.1 Danh mục dịch vụ .....	17

## TCVN 8695-2:2011

6.1.2 Thỏa thuận mức dịch vụ (SLA) .....	17
6.1.3 quy trình quản lý mức dịch vụ (SLM) .....	18
6.1.4 Những thỏa thuận về dịch vụ hỗ trợ .....	19
6.2 Lập báo cáo dịch vụ .....	19
6.2.1 Chính sách .....	19
6.2.2 Mục đích và kiểm tra chất lượng các báo cáo dịch vụ .....	19
6.2.3 Báo cáo dịch vụ .....	20
6.3 Quản lý tính sẵn sàng và liên tục của dịch vụ .....	20
6.3.1 Tổng quan .....	20
6.3.2 Các hoạt động quản lý tính sẵn sàng .....	21
6.3.3 Chiến lược duy trì tính liên tục của dịch vụ .....	21
6.3.4 Kiểm tra và lập kế hoạch duy trì tính liên tục của dịch vụ .....	22
6.4 Lập dự thảo ngân sách và tính toán chi phí cho các dịch vụ Công nghệ thông tin .....	22
6.4.1 Tổng quan .....	22
6.4.2 Chính sách .....	23
6.4.3 Lập ngân sách .....	23
6.4.4 Tính toán chi phí .....	24
6.5 Quản lý năng lực .....	24
6.6 Quản lý an toàn thông tin .....	24
6.6.1 Tổng quan .....	24
6.6.2 Định danh và phân loại các tài sản thông tin .....	25
6.6.3 Đánh giá rủi ro về an toàn thông tin .....	25
6.6.4 Những rủi ro đối với tài sản thông tin .....	25
6.6.5 Sự an toàn và tính sẵn sàng của thông tin .....	25
6.6.6 Các biện pháp kiểm soát .....	26
6.6.7 Các tài liệu và báo cáo .....	26
7 quy trình tạo lập mối quan hệ .....	26

7.1 Tổng quan.....	26
7.2 Quản lý quan hệ kinh doanh.....	28
7.2.1 Xem xét lại dịch vụ.....	28
7.2.2 Xử lý khiếu nại về dịch vụ.....	28
7.2.3 Đánh giá sự hài lòng của khách hàng.....	28
7.3 Quản lý nhà phân phối.....	29
7.3.1 Giới thiệu.....	29
7.3.2 Quản lý hợp đồng.....	29
7.3.3 Định nghĩa dịch vụ.....	30
7.3.4 Quản lý các nhà phân phối.....	30
7.3.5 Quản lý những tranh chấp bằng hợp đồng.....	30
7.3.6 Kết thúc hợp đồng.....	30
8. Quy trình giải quyết vấn đề.....	30
8.1 Khái quát chung.....	30
8.1.1 Thiết lập mức độ ưu tiên.....	31
8.1.2 Các biện pháp khắc phục.....	31
8.2. Quản lý sự cố.....	31
8.2.1 Khái quát chung.....	31
8.2.2 Các sự cố nghiêm trọng.....	32
8.3 Quản lý vấn đề.....	33
8.3.1 Phạm vi của quy trình quản lý vấn đề.....	33
8.3.2 Khởi tạo quy trình quản lý vấn đề.....	33
8.3.3 Các lỗi đã xác định.....	33
8.3.4 Giải quyết vấn đề.....	33
8.3.5 Truyền đạt thông tin.....	34
8.3.6 Theo dõi và chuyển cấp xử lý các vấn đề.....	34
8.3.7 Kết thúc báo cáo sự cố và vấn đề.....	34

## **TCVN 8695-2:2011**

8.3.8 Xem xét lại vấn đề.....	34
8.3.9 Các chủ đề cần xem xét lại.....	35
8.3.10 Ngăn ngừa vấn đề.....	35
9 Quy trình kiểm soát .....	36
9.1 Quản lý cấu hình .....	36
9.1.1 Lập kế hoạch và thực hiện quản lý cấu hình.....	36
9.1.2 Định danh cấu hình .....	37
9.1.2 Kiểm soát cấu hình.....	38
9.1.3 Báo cáo và kiểm kê tình trạng cấu hình .....	38
9.1.4 Kiểm tra và xác minh cấu hình.....	39
9.2 Quản lý thay đổi.....	39
9.2.1 Lập kế hoạch và thực hiện.....	39
9.2.2 Kết thúc và xem lại yêu cầu thay đổi .....	40
9.2.3 Những thay đổi khẩn cấp.....	41
9.2.4 Báo cáo quy trình quản lý thay đổi, phân tích và hành động .....	41
10 Quy trình phát hành.....	41
10.1 Quy trình quản lý phát hành.....	41
10.1.1 Tổng quan .....	41
10.1.2 Chính sách phát hành .....	41
10.1.3 Lập kế hoạch phát hành và giới thiệu dịch vụ mới.....	42
10.1.4 Phát triển hoặc mua phần mềm.....	43
10.1.5 Thiết kế, xây dựng và định cấu hình phát hành .....	43
10.1.6 Xác minh và tiếp nhận phát hành .....	43
10.1.7 Tài liệu .....	44
10.1.8 Giới thiệu, phân phối và cài đặt .....	44
10.1.9 Vấn đề sau phát hành và giới thiệu phát hành.....	45
Thư mục tài liệu tham khảo .....	46

## **Lời nói đầu**

TCVN 8695-2:2011 hoàn toàn tương đương với ISO/IEC 20000-2:2005

TCVN 8695-2:2011 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 2: Quy tắc thực hành

*Information Technology – Service Management - Part 1: Code of practice*

### 1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này đưa ra quy trình chuẩn cho quản lý dịch vụ công nghệ thông tin. Quy trình quản lý dịch vụ công nghệ thông tin này mang lại những dịch vụ tốt nhất có thể nhằm đáp ứng các nhu cầu về kinh doanh của khách hàng trong phạm vi các mức tài nguyên có sẵn, tức là dịch vụ chuyên nghiệp, có hiệu quả về mặt chi phí và quản lý được các rủi ro.

Khi áp dụng tiêu chuẩn này, việc hiểu rõ các thuật ngữ liên quan đến quản lý theo quy trình là rất quan trọng. Tiêu chuẩn này khuyến nghị các nhà cung cấp dịch vụ áp dụng các thuật ngữ chung và phương pháp tiếp cận nhất quán trong quản lý dịch vụ. Điều này sẽ mang lại thuận lợi cho việc cải tiến các dịch vụ và cũng giúp các nhà phân phối sử dụng những công cụ quản lý dịch vụ. Các thuật ngữ khác nhau sử dụng trong cùng một quy trình và các nhóm chức năng có thể gây khó khăn đối với các vấn đề quản lý dịch vụ cho nhà quản lý mới. Hiểu sai các thuật ngữ sẽ có thể là rào cản thiết lập quy trình hiệu quả.

Là một tiêu chuẩn về quy trình, tiêu chuẩn này không được dùng để đánh giá sản phẩm. Tuy nhiên, các tổ chức đang triển khai các hệ thống, sản phẩm và công cụ quản lý dịch vụ có thể sử dụng cả các yêu cầu kỹ thuật của phần 1 và quy tắc thực hành của phần này để triển khai các hệ thống, các sản phẩm và các công cụ để hỗ trợ việc quản lý dịch vụ tốt nhất.

Tiêu chuẩn này cung cấp những hướng dẫn cho những người kiểm tra và trợ giúp các nhà cung cấp dịch vụ trong việc lập kế hoạch cải tiến dịch vụ hoặc thực hành kiểm tra theo phần 1.

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