



Comprar

norma española

UNE-ISO/IEC 20000-3

Noviembre 2015

TÍTULO

Tecnología de la información

Gestión del servicio

Parte 3: Directrices para la definición del alcance y la aplicabilidad de la Norma ISO/IEC 20000-1

Information technology. Service management. Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1.

Technologies de l'information. Gestion des services. Partie 3: Recommandations pour la détermination du périmètre et l'applicabilité de l'ISO/CEI 20000-1.

CORRESPONDENCIA

Esta norma es idéntica a la Norma Internacional ISO/IEC 20000-3:2012.

OBSERVACIONES

Esta norma anula y sustituye al Informe UNE-ISO/IEC TR 20000-3:2011 IN.

ANTECEDENTES

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 71 *Tecnología de la información*.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-ISO/IEC 20000-3

Editada e impresa por AENOR
Depósito legal: M 35862:2015

© AENOR 2015
Reproducción prohibida

LAS OBSERVACIONES A ESTE DOCUMENTO HAN DE DIRIGIRSE A:

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

Génova, 6
28004 MADRID-España

info@aenor.es
www.aenor.es

Tel.: 902 102 201
Fax: 913 104 032

35 Páginas



Comprar

Índice

Prólogo.....	5
0 Introducción.....	6
1 Objeto y campo de aplicación.....	6
2 Normas para consulta	6
3 Términos y definiciones.....	6
4 Cumplimiento de los requisitos especificados en la Norma ISO/IEC 20000-1	7
5 Aplicabilidad de la Norma ISO/IEC 20000-1	7
5.1 ¿Quién puede utilizar la Norma ISO/IEC 20000-1?	7
5.2 Gobierno de los procesos operados por terceros.....	8
5.3 El alcance de la tecnología utilizada para la provisión del servicio.....	9
6 Principios generales para el alcance de un SGS.....	9
6.1 Introducción.....	9
6.2 El alcance del SGS	10
6.3 Acuerdos entre clientes y el proveedor del servicio	10
6.4 Parámetros de definición del alcance.....	11
6.5 Validez de la definición del alcance.....	11
6.6 Modificando el alcance.....	12
6.7 Cadenas de suministro y alcance del SGS	12
6.8 Integración o alineamiento con otros sistemas de gestión	13
Anexo A (Informativo) Principales puntos sobre el alcance del SGS, su aplicabilidad y conformidad con la Norma ISO/IEC 20000-1.....	14
Anexo B (Informativo) Escenarios basados en las definiciones del alcance.....	16
Anexo C (Informativo) Tipos de evaluaciones de conformidad	34
Bibliografía.....	35
Figuras	
Figura B.1 – Escenarios 1 y 2: Relación con suministradores	17
Figura B.2 – Escenario 3: Relación con el suministrador principal y los suministradores subcontratados.....	17
Figura B.3 – Escenario 4: Definición del alcance.....	18
Figura B.4 – Escenario 5: Definición del alcance.....	19
Figura B.5 – Escenario 6: Definición de alcance.....	21
Figura B.6 – Escenario 7: Definición de alcance.....	23
Figura B.7 – Escenario 8: Definición de alcance	25
Figura B.8 – Escenario 8: Redibujado para mostrar el Suministrador 4, como parte de la Organización V	26
Figura B.9 – Escenario 9: Definición del alcance.....	27
Figura B.10 – Escenario 10: Definición del alcance.....	29
Figura B.11 – Escenario 11: Definición del alcance.....	31



Comprar

1 Objeto y campo de aplicación

Esta parte de la serie ISO/IEC 20000 incluye las directrices para la definición del alcance, aplicabilidad y demostración de conformidad con los requisitos especificados en la Norma ISO/IEC 20000-1.

Las directrices de esta parte de la Norma ISO/IEC 20000 ayudarán a los proveedores de servicios a planificar las mejoras de los servicios y/o prepararse para una evaluación de conformidad contra la Norma ISO/IEC 20000-1.

Esta parte de la Norma ISO/IEC 20000 ayudará a establecer si la Norma ISO/IEC 20000-1 es aplicable a las circunstancias de un proveedor de servicios. Ilustra cómo puede ser definido el alcance de un SGS, independientemente de si el proveedor de servicios tiene experiencia en la definición del alcance de otros sistemas de gestión.

Se incluye una guía sobre los tipos de evaluaciones de conformidad y las normas de evaluación.

Los escenarios y ejemplos dados tratan una serie de circunstancias prácticas y que se encuentran comúnmente los proveedores de servicios.

Esta parte de la Norma ISO/IEC 20000 será útil para los consultores y evaluadores. Complementa las directrices para la aplicación de la Norma ISO/IEC 20000-1 dadas en la Norma ISO/IEC 20000-2.

2 Normas para consulta

Los documentos indicados a continuación, en su totalidad o en parte, son normas para consulta indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición (incluyendo cualquier modificación de ésta).

ISO/IEC 20000-1:2011, *Tecnología de la información. Gestión del Servicio. Parte 1: Requisitos del Sistema de Gestión del Servicio (SGS)*.