



มาตรฐาน ISO/IEC 20000-1

ฉบับแปลไทย

Information technology -- Service management -- Part 1:

Service management system requirements

ดร. บรรจง หะรังษี
บริษัท ที-เน็ต จำกัด

4. บริบทขององค์กร (Context of the organization)	1
4.1. การทำความเข้าใจองค์กรและบริบทขององค์กร (Understanding the organization and its context)	1
4.2. การทำความเข้าใจความจำเป็นและความคาดหวังของผู้ที่เกี่ยวข้อง (Understanding the needs and expectations of interested parties)	1
4.3. การกำหนดขอบเขตของระบบบริหารจัดการด้านบริการ (Determining the scope of the information security management system)	1
4.4. ระบบบริหารจัดการด้านบริการ (Service management system).....	2
5. ภาวะผู้นำ (Leadership).....	2
5.1. ภาวะผู้นำและการให้ความสำคัญ (Leadership and commitment).....	2
5.2. นโยบาย	3
5.3. บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่.....	3
6. การวางแผน (Planning).....	4
6.1. การดำเนินการเพื่อจัดการกับความเสี่ยงและโอกาส (Actions to address risks and opportunities).....	4
6.2. วัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการด้านบริการและแผนการบรรลุวัตถุประสงค์ (Service management objectives and plans to achieve them)	5
6.3. การวางแผนจัดทำระบบบริหาร	5
7. การสนับสนุนระบบบริหารจัดการด้านบริการ (Support).....	6
7.1. ทรัพยากร (Resources).....	6
7.2. สมรรถนะ (Competence).....	6
7.3. การสร้างความตระหนัก (Awareness).....	6
7.4. การสื่อสารให้ทราบ (Communication).....	7
7.5. สารสนเทศที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Documented information)	7
7.6. องค์กรความรู้	9
8. การดำเนินงานในระบบบริหาร.....	9
8.1. การวางแผนและการควบคุมการดำเนินงาน.....	9
8.2. กลุ่มของบริการ	10
8.3. ความสัมพันธ์และข้อตกลงการให้บริการ	13

8.4.	ความต้องการในการจัดทำหรือปรับปรุงบริการและการดำเนินการให้ตามความต้องการ.....	16
8.5.	การออกแบบ พัฒนา และการนำบริการไปสู่การใช้งาน	17
8.6.	การแก้ไขปัญหาและการดำเนินการตามคำร้องขอ	21
8.7.	การประกันหรือการรับรองบริการ	23
9.	การประเมินประสิทธิภาพ (Performance evaluation).....	25
9.1.	การเฝ้าระวัง การวัดผล การวิเคราะห์ และการประเมิน (Monitoring, measurement, analysis and evaluation).....	25
9.2.	การตรวจประเมินภายใน (Internal audit).....	26
9.3.	การทบทวนของผู้บริหาร (Management review).....	27
9.4.	การรายงานที่เกี่ยวข้องกับบริการ	28
10.	การปรับปรุง	28
10.1.	ความไม่สอดคล้องและการดำเนินการแก้ไข (Nonconformity and corrective action).....	28
10.2.	การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง.....	29

4. บริบทขององค์กร (Context of the organization)

4.1. การทำความเข้าใจองค์กรและบริบทขององค์กร (Understanding the organization and its context)

องค์กรต้องกำหนดปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้องกับจุดประสงค์ขององค์กรและที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการบรรลุผลลัพธ์ตามที่ต้องการของระบบบริหารจัดการด้านบริการ

ข้อควรสังเกต คำว่าปัจจัยในที่นี้หมายถึงสิ่งที่มีผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งเป็นประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการส่งมอบบริการตามคุณภาพที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้า

4.2. การทำความเข้าใจความจำเป็นและความคาดหวังของผู้ที่เกี่ยวข้อง (Understanding the needs and expectations of interested parties)

องค์กรต้องกำหนด:

- a) ผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารจัดการด้านบริการ และ
- b) ความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องเหล่านั้น

ข้อควรสังเกต ความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องหมายถึงความต้องการด้านบริการ ความต้องการด้านประสิทธิภาพ ความต้องการที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย และความต้องการที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่ต้องปฏิบัติตาม ตลอดจนสิ่งที่กำหนดไว้ในสัญญาจ้าง ความต้องการเหล่านี้มีความเกี่ยวข้องกับระบบบริหารจัดการด้านบริการและบริการที่อยู่ในขอบเขต

4.3. การกำหนดขอบเขตของระบบบริหารจัดการด้านบริการ (Determining the scope of the information security management system)

องค์กรต้องกำหนดขอบเขตการดำเนินการและการประยุกต์ใช้ของระบบบริหารจัดการด้านบริการต่อขอบเขตการดำเนินการที่กำหนดไว้ ในการกำหนดขอบเขตของการดำเนินการ องค์กรจะต้องพิจารณาในประเด็นดังต่อไปนี้

- a) ปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร (โดยอ้างอิงจากหัวข้อ 4.1)
- b) ความต้องการที่กำหนดไว้ (โดยอ้างอิงจากหัวข้อ 4.2)
- c) บริการที่อยู่ในขอบเขต

นิยามของขอบเขตของระบบบริหารจัดการด้านบริการ จะต้องรวมถึงบริการที่อยู่ในขอบเขตและชื่อขององค์กรซึ่งทำหน้าที่ในการบริหารจัดการและส่งมอบบริการ

ขอบเขตของระบบบริหารจัดการด้านบริการ จะต้องมีการจัดทำอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร สามารถเข้าถึงได้ และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้องอยู่เสมอ

4.4. ระบบบริหารจัดการด้านบริการ (Service management system)

องค์กรต้องกำหนด ลงมือปฏิบัติ บำรุงรักษา และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องต่อระบบบริหารจัดการด้านบริการ ตลอดจนกำหนดกระบวนการที่เกี่ยวข้องและการทำงานร่วมกันของกระบวนการเหล่านั้น โดยต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการของเอกสารมาตรฐานฉบับนี้

5. ภาวะผู้นำ (Leadership)

5.1. ภาวะผู้นำและการให้ความสำคัญ (Leadership and commitment)

ผู้บริหารระดับสูงจะต้องแสดงให้เห็นถึงภาวะผู้นำและการให้ความสำคัญต่อระบบบริหารจัดการด้านบริการโดย

- a) จัดให้มีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการด้านบริการ โดยต้องมีความสอดคล้องกับทิศทางเชิงกลยุทธ์ขององค์กรที่กำหนดไว้
- b) จัดให้มีการจัดทำแผนการบริหารจัดการด้านบริการ ดำเนินการตามแผน ตลอดจนมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้มีความสอดคล้องกับนโยบายการบริหารจัดการด้านบริการ บรรลุวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการด้านบริการ ตลอดจนดำเนินการตามความต้องการด้านบริการที่กำหนดไว้
- c) จัดให้มีการกำหนดผู้มีอำนาจในแต่ละระดับชั้นอย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารจัดการด้านบริการและบริการในขอบเขต
- d) จัดให้มีการกำหนดความหมายของคำว่าคุณค่าของบริการและลูกค้าของบริการ
- e) จัดให้มีมาตรการควบคุมผู้ที่เกี่ยวข้องต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกที่อยู่ในวิสัยจักรของการให้บริการ
- f) จัดให้มีการนำความต้องการของระบบบริหารจัดการด้านบริการ เข้าไปผนวกเข้ากับกระบวนการทางธุรกิจขององค์กร
- g) จัดให้มีทรัพยากรสำหรับระบบบริหารจัดการด้านบริการและบริการในขอบเขตตามที่กำหนดไว้
- h) สื่อสารให้เห็นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการบริการที่มีประสิทธิภาพ การบรรลุซึ่งวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการด้านบริการ การส่งมอบบริการที่มีคุณค่า และความสอดคล้องกับความต้องการของระบบบริหารจัดการด้านบริการที่กำหนดไว้
- i) ดำเนินการให้ระบบบริหารจัดการด้านบริการบรรลุผลลัพธ์ตามที่ต้องการ
- j) ส่งเสริมหรืออำนวยความสะดวก ตลอดจนสนับสนุนบุคลากรเพื่อให้มีส่วนร่วมกับความสัมฤทธิ์ผลของระบบบริหารจัดการด้านบริการและบริการที่อยู่ในขอบเขต
- k) สนับสนุนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องต่อระบบบริหารจัดการด้านบริการและบริการที่อยู่ในขอบเขต

- l) สนับสนุนบทบาทเชิงบริหารของบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่มีต่อขอบเขตและอำนาจหน้าที่ในความรับผิดชอบของบุคลากรเหล่านั้น

ข้อควรสังเกต ในการอ้างอิงถึงคำว่า “ธุรกิจ” ในเอกสารฉบับนี้ สามารถตีความความหมายถึงกิจกรรมทางธุรกิจสำคัญขององค์กร ซึ่งถือเป็นแกนหลักที่สำคัญต่อจุดประสงค์ของการมีหรือการตั้งอยู่ขององค์กรนั้น

5.2. นโยบาย

5.2.1. การกำหนดนโยบายบริหารจัดการด้านบริการ

ผู้บริหารระดับสูงจะต้องกำหนดนโยบายการบริหารจัดการด้านบริการซึ่ง

- a) มีความเหมาะสมกับจุดประสงค์ขององค์กร
- b) กำหนดกรอบการดำเนินงานเพื่อใช้ในการกำหนดวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการด้านบริการ
- c) ให้ความสำคัญกับการดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการที่เกี่ยวข้อง
- d) ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องต่อระบบบริหารจัดการด้านบริการ และบริการที่อยู่ในขอบเขต

5.2.2. การสื่อสารนโยบายบริหารจัดการด้านบริการ

นโยบายบริหารจัดการด้านบริการจะต้อง

- a) จัดทำอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร
- b) สื่อสารให้เป็นที่ทราบกันภายในองค์กร
- c) สามารถเข้าถึงได้โดยผู้ที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม

5.3. บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่

ผู้บริหารระดับสูงจะต้องกำหนด มอบหมาย ตลอดจนสื่อสารให้เป็นที่ทราบกันภายในองค์กรในเรื่องของความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ตามบทบาทที่เกี่ยวข้องในระบบบริหารจัดการด้านบริการ และบริการตามขอบเขต

ผู้บริหารระดับสูงจะต้องมอบหมายความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้

- a) ระบบบริหารจัดการด้านบริการมีความสอดคล้องกับความต้องการของเอกสารมาตรฐานฉบับนี้
- b) มีการรายงานประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการด้านบริการ และบริการในขอบเขตให้ผู้บริหารระดับสูงได้รับทราบ

6. การวางแผน (Planning)

6.1. การดำเนินการเพื่อจัดการกับความเสี่ยงและโอกาส (Actions to address risks and opportunities)

6.1.1. เมื่อมีการวางแผนระบบบริหารจัดการด้านบริการ องค์กรจะต้องพิจารณาปัจจัยภายในและภายนอกโดยอ้างอิงจากหัวข้อ 4.1 และความต้องการโดยอ้างอิงจากหัวข้อ 4.2 และจะต้องระบุความเสี่ยงและโอกาสที่จำเป็นต้องจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้

- a) มีการประกันหรือรับรองว่าระบบบริหารจัดการด้านบริการจะสามารถบรรลุผลลัพธ์ตามที่ต้องการ
- b) มีการป้องกันหรือลดผลที่จะเกิดขึ้นอันไม่พึงประสงค์
- c) มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องต่อระบบบริหารจัดการด้านบริการและบริการที่อยู่ในขอบเขต

6.1.2. องค์กรจะต้องกำหนด และจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร

a) ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับ

- 1) องค์กร
- 2) การไม่บรรลุซึ่งความต้องการด้านบริการที่กำหนดไว้
- 3) ความเกี่ยวข้องหรือความเกี่ยวข้องกับผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ที่อยู่ในขอบเขต

b) ผลกระทบของความเสี่ยงและโอกาสที่มีต่อระบบบริหารจัดการด้านบริการและบริการที่อยู่ในขอบเขต กับลูกค้าทั้งภายในและภายนอกขององค์กร

c) เกณฑ์การยอมรับความเสี่ยง

d) วิธีการที่ใช้ในการบริหารความเสี่ยง

6.1.3. องค์กรจะต้องวางแผน

a) การดำเนินงานเพื่อจัดการกับความเสี่ยงและโอกาส โดยพิจารณาจากลำดับความสำคัญของความเสี่ยงและโอกาสด้วย

b) วิธีการ

- 1) รวมการดำเนินงานดังกล่าวเข้ากับกระบวนการของระบบบริหาร
- 2) ประเมินความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานดังกล่าว

ข้อควรสังเกตที่ 1 ทางเลือกในการจัดการกับความความเสี่ยงและโอกาสอาจรวมถึงการหลีกเลี่ยงความเสี่ยง การรับหรือเพิ่มความเสี่ยงเพื่อใช้โอกาสที่เกิดขึ้นให้เป็นประโยชน์ การกำจัดแหล่งของความเสี่ยง การเปลี่ยนแปลงโอกาสของความเสี่ยง (เช่น ลดโอกาสการเกิดขึ้น) การเปลี่ยนแปลงผลกระทบของความเสี่ยง (เช่น ลดผลกระทบของการเกิดขึ้น) การแชร์ความเสี่ยงร่วมกันกับผู้อื่น การยอมรับความเสี่ยง

ข้อควรสังเกตที่ 2 มาตรฐาน ISO 31000 ได้ให้หลักการและแนวทางสำหรับการบริหารความเสี่ยง

6.2. วัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการด้านบริการและแผนการบรรลุวัตถุประสงค์ (Service management objectives and plans to achieve them)

6.2.1. การกำหนดวัตถุประสงค์

องค์กรต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการด้านบริการในแต่ละฟังก์ชันงานและระดับที่เกี่ยวข้องขององค์กร วัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการด้านบริการจะต้อง

- a) สอดคล้องกับนโยบายการบริหารจัดการด้านบริการ
- b) สามารถวัดผลได้
- c) นำความต้องการที่เกี่ยวข้องมาประกอบการพิจารณา
- d) มีการติดตาม (เพื่อวัดผล)
- e) มีการสื่อสารไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง
- f) มีการปรับปรุงตามความเหมาะสม

องค์กรจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ดังกล่าวอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร

6.2.2. แผนการบรรลุวัตถุประสงค์

เมื่อมีการวางแผนเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ องค์กรจะต้องกำหนด

- a) อะไรบ้างที่จะต้องดำเนินการ
- b) ทรัพยากรอะไรบ้างที่จำเป็นต้องใช้
- c) ใครคือผู้รับผิดชอบ
- d) เมื่อไรที่จะดำเนินการเสร็จ และ
- e) ผลการปฏิบัติจะประเมินอย่างไร

6.3. การวางแผนจัดทำระบบบริหาร

องค์กรจะต้องกำหนด ลงมือปฏิบัติ และบำรุงรักษาแผนการบริหารจัดการบริการ การวางแผนการบริหารจัดการดังกล่าวจะต้องคำนึงถึงนโยบายการบริหารจัดการด้านบริการ วัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการด้านบริการ ความต้องการด้านบริการ และความต้องการที่ระบุไว้ในเอกสารฉบับนี้

แผนการบริหารจัดการบริการจะต้องรวมหรือมีการอ้างอิงไปยัง

- a) รายการของบริการ
- b) ข้อจำกัดซึ่งเป็นที่ทราบกัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบบริหารและบริการที่อยู่ในขอบเขต
- c) ข้อผูกพันต่างๆ เช่น นโยบาย มาตรฐาน ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ ตลอดจนข้อกำหนดที่อยู่ในสัญญาที่เกี่ยวข้อง โดยที่ระบบบริหารจัดการด้านบริการและบริการที่อยู่ในขอบเขตจะต้องปฏิบัติตามให้สอดคล้องกับข้อผูกพันดังกล่าว

- d) อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในระบบบริหารและบริการในขอบเขต
 - e) ทรัพยากรด้านบุคคล เทคนิค ข้อมูล และงบประมาณที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการในระบบบริหารและบริการในขอบเขต
 - f) วิธีการที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ในวัฏจักรของบริการ
 - g) เทคโนโลยีที่ใช้เพื่อสนับสนุนระบบบริหาร
 - h) วิธีวัดความสัมฤทธิ์ผลของระบบบริหารและบริการในขอบเขต ตลอดจนการตรวจสอบ การรายงานผล และการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น
- กิจกรรมการวางแผนอื่นๆ จะต้องสอดคล้องกับแผนการบริหารจัดการบริการนี้

7. การสนับสนุนระบบบริหารจัดการด้านบริการ (Support)

7.1. ทรัพยากร (Resources)

องค์กรจะต้องกำหนดและให้ทรัพยากรด้านบุคคล เทคนิค ข้อมูล และงบประมาณที่จำเป็นต้องใช้สำหรับการกำหนด การลงมือปฏิบัติ การบำรุงรักษา และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องต่อระบบบริหารจัดการด้านบริการ ตลอดจนการดำเนินงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการ ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุซึ่งความต้องการด้านบริการ และวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการด้านบริการที่กำหนดไว้

7.2. สมรรถนะ (Competence)

องค์กรจะต้อง

- a) กำหนดสมรรถนะของบุคลากรที่จำเป็นซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของระบบบริหารจัดการด้านบริการและบริการที่อยู่ในขอบเขต
- b) ทำให้บุคลากรเหล่านั้นมีสมรรถนะอย่างแท้จริงโดยผ่านการให้ความรู้ การฝึกอบรม หรือการเรียนรู้จากประสบการณ์
- c) ดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งสมรรถนะที่ต้องการ ตลอดจนประเมินความสัมฤทธิ์ผลผลของการดำเนินการดังกล่าว
- d) จัดเก็บหลักฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งแสดงถึงสมรรถนะของบุคลากรเหล่านั้น

ข้อควรสังเกต การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งสมรรถนะสามารถรวมถึงการส่งไปอบรม การมีระบบพี่เลี้ยง การมอบหมายงานให้ทำ หรือการจ้างบุคลากรที่มีความสามารถ

7.3. การสร้างความตระหนัก (Awareness)

บุคลากรที่ทำงานภายใต้การควบคุมดูแลขององค์กรจะต้องตระหนักถึง

- a) นโยบายการบริหารจัดการด้านบริการ

- b) วัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการด้านบริการ
- c) บริการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากรดังกล่าว
- d) การที่ตนเองมีส่วนในความสัมฤทธิ์ผลของระบบบริหารจัดการด้านบริการ ซึ่งรวมถึงประโยชน์หรือข้อดีของระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และ
- e) ผลที่จะเกิดขึ้นอันเกิดจากความไม่สอดคล้องกับความต้องการของระบบบริหารจัดการด้านบริการ

7.4. การสื่อสารให้ทราบ (Communication)

องค์กรจะต้องกำหนดให้มีการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารจัดการด้านบริการและบริการที่อยู่ในขอบเขต ซึ่งรวมถึง:

- a) อะไรบ้างที่ต้องสื่อสารให้ทราบ
- b) เมื่อไรที่ต้องสื่อสารให้ทราบ
- c) ใครบ้างที่ต้องสื่อสารให้ทราบ
- d) วิธีการในการสื่อสารให้ทราบ
- e) ใครที่รับผิดชอบในการสื่อสารให้ทราบ

7.5. สารสนเทศที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Documented information)

7.5.1. ภาพรวม (General)

ระบบบริหารจัดการด้านบริการขององค์กรจะต้องรวม

- a) สารสนเทศที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่จำเป็นสำหรับมาตรฐานฉบับนี้
- b) สารสนเทศที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่จำเป็นสำหรับองค์กรเพื่อความสัมฤทธิ์ผลของระบบบริหารจัดการด้านบริการ

ข้อควรสังเกต ปริมาณสารสนเทศที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่จำเป็นต้องใช้สำหรับระบบบริหารจัดการด้านบริการ อาจแตกต่างกันระหว่างองค์กรหนึ่งไปยังอีกองค์กรหนึ่ง ทั้งนี้เนื่องมาจาก

- ขนาดขององค์กรและประเภทของกิจกรรมการดำเนินงาน กระบวนการ และบริการที่เกี่ยวข้องขององค์กร
- ความซับซ้อนของกระบวนการ บริการ และการเชื่อมโยงกันของกระบวนการและบริการที่เกี่ยวข้อง และ
- ความสามารถของบุคลากร

7.5.2. การสร้างและปรับปรุงสารสนเทศที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Creating and updating documented information)

เมื่อมีการสร้างและปรับปรุงสารสนเทศที่เป็นลายลักษณ์อักษรของระบบบริหาร องค์กรจะต้องกำหนดและดำเนินการในเรื่องเหล่านี้ให้เหมาะสม:

- a) ชื่อและรายละเอียด (เช่น ชื่อเอกสาร วันที่ ผู้แต่ง หรือเลขที่อ้างอิง)
- b) รูปแบบ (เช่น ภาษา เวอร์ชัน กราฟฟิก) และสื่อบันทึก (เช่น กระดาษ อิเล็กทรอนิกส์) และ
- c) การทบทวนและการอนุมัติเพื่อความเหมาะสมและเพียงพอ

7.5.3. การควบคุมสารสนเทศที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Control of documented information)

7.5.3.1. สารสนเทศที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ต้องการโดยระบบบริหารจัดการด้านบริการและมาตรฐานฉบับนี้จำเป็นต้องมีการควบคุมเพื่อให้:

- a) สามารถเข้าถึงได้และเหมาะสมสำหรับการใช้งาน ไม่ว่าจะเข้าถึงจากที่ไหนและเมื่อใดที่จำเป็นต้องใช้งาน
- b) ได้รับการป้องกันอย่างเพียงพอ (เช่น จากการสูญเสียความลับ การใช้งานที่ไม่เหมาะสม หรือการสูญเสียความถูกต้องสมบูรณ์)

7.5.3.2. ในการควบคุมสารสนเทศที่เป็นลายลักษณ์อักษร องค์กรจะต้องดำเนินการในเรื่องเหล่านี้ตามความเหมาะสม

- a) การแจกจ่าย การเข้าถึง การนำขึ้นมาใช้ และการใช้งาน
- b) การจัดเก็บและการรักษาไว้ รวมถึงการรักษาไว้ให้สามารถอ่านออกได้
- c) การควบคุมการเปลี่ยนแปลง (เช่น การควบคุมเวอร์ชัน)
- d) ระยะเวลาการจัดเก็บและการจำหน่ายออก

สารสนเทศที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่มาจากภายนอกที่จำเป็นสำหรับการวางแผนและการดำเนินงานของระบบบริหารจัดการด้านบริการจะต้องมีการระบุตามความเหมาะสม พร้อมทั้งมีการควบคุมการเข้าถึงและการใช้งาน

ข้อควรสังเกต การเข้าถึง หมายถึง การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตให้สามารถอ่านสารสนเทศได้อย่างเดียว หรืออนุญาตให้สามารถอ่านและเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ด้วย โดยขึ้นอยู่กับความจำเป็นในการเข้าถึงและใช้งาน

7.5.4. สารสนเทศที่เป็นลายลักษณ์อักษรในระบบบริหาร

สารสนเทศที่เป็นลายลักษณ์อักษรสำหรับระบบบริหารจะต้องรวมถึง

- a) ขอบเขตของระบบบริหาร
- b) นโยบายและวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการด้านบริการ
- c) แผนการบริหารจัดการบริการ

- d) นโยบายบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงบริการ นโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริการ
- e) กระบวนการของระบบบริหาร
- f) ความต้องการด้านบริการ
- g) แคตตาล็อกของบริการ
- h) ข้อตกลงการให้บริการ
- i) สัญญากับผู้ให้บริการภายนอก
- j) ข้อตกลงกับผู้ให้บริการภายใน หรือข้อตกลงกับลูกค้าที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการรายหนึ่ง
- k) ขั้นตอนปฏิบัติตามความต้องการของมาตรฐานฉบับนี้
- l) เอกสารหรือสิ่งที่ยึดไว้ ที่เป็นหลักฐานแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานฉบับนี้และระบบบริหารจัดการขององค์กร

ข้อควรสังเกต ISO/IEC 20000-2 ได้ให้แนวทางและตัวอย่างสำหรับการตีความมาตรฐานฉบับนี้ ซึ่งรวมถึงแนวทางการกำหนดสารสนเทศที่ต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรสำหรับแต่ละข้อกำหนดในมาตรฐานฉบับนี้

7.6. องค์กรความรู้

องค์กรจะต้องกำหนดและบำรุงรักษาองค์กรความรู้ที่จำเป็นสำหรับการสนับสนุนระบบบริหารและบริการในขอบเขต

องค์กรความรู้ที่จัดเก็บไว้จะต้องมีความเกี่ยวข้องกับระบบบริหาร สามารถใช้ประโยชน์ได้ และสามารถเข้าถึงได้โดยบุคลากรที่เกี่ยวข้องและจำเป็นในการเข้าถึง

ข้อควรสังเกต องค์กรความรู้จะมีความเฉพาะเจาะจงกับองค์กร ระบบบริหารขององค์กร บริการในขอบเขต และผู้ที่เกี่ยวข้อง องค์กรความรู้จะถูกใช้และแบ่งปันกันเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในระบบบริหารและบริการในขอบเขต ตลอดจนการบรรลุซึ่งผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

8. การดำเนินงานในระบบบริหาร

8.1. การวางแผนและการควบคุมการดำเนินงาน

องค์กรจะต้องวางแผน ดำเนินการและควบคุมกระบวนการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่กำหนดไว้ ตลอดจนลงมือดำเนินการตามที่ระบุไว้ในหัวข้อ 6 โดยต้อง

- a) กำหนดเกณฑ์การวัดผลการดำเนินการสำหรับกระบวนการเหล่านั้นโดยพิจารณาตามความต้องการที่กำหนดไว้
- b) ดำเนินการควบคุมกระบวนการเหล่านั้นให้เป็นไปตามเกณฑ์การวัดผลการดำเนินการ

c) จัดเก็บสารสนเทศที่เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ากระบวนการเหล่านั้นมีการปฏิบัติตามที่วางแผนไว้

องค์กรจะต้องควบคุมการเปลี่ยนแปลงที่ได้มีการวางแผนไว้ต่อระบบบริหาร ทบทวนผลของการเปลี่ยนแปลงที่ไม่ได้คาดคิดมาก่อน และดำเนินการที่จำเป็นเพื่อลดผลกระทบในทางลบต่อระบบบริหารและบริการในขอบเขต (ดูข้อกำหนด 8.5.1)

องค์กรจะต้องทำให้บริการ ส่วนของบริการ และกระบวนการที่เกี่ยวข้องมีการควบคุมอย่างเหมาะสม องค์กรจะต้องนำบริการ ส่วนของบริการ และกระบวนการที่เกี่ยวข้องที่มีการดำเนินการโดยผู้ให้บริการทั้งภายในและภายนอก เข้าสู่ระบบบริหารขององค์กร ทั้งนี้ต้องสอดคล้องกับความต้องการด้านบริการที่กำหนดไว้ องค์กรจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานกิจกรรมต่างๆ ที่มีการดำเนินการโดยผู้ให้บริการเหล่านั้น

8.2. กลุ่มของบริการ

8.2.1. การส่งมอบบริการ

องค์กรจะต้องดำเนินระบบบริหารจัดการเพื่อให้มีการประสานงานด้านกิจกรรมและทรัพยากรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ องค์กรจะต้องดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบบริการไปยังผู้ใช้บริการ

ข้อควรสังเกต กลุ่มของบริการหมายถึงบริการทั้งหมดที่มีการบริหารจัดการตลอดวงจรชีวิต ของบริการเหล่านั้น ซึ่งรวมถึงการจัดทำข้อเสนอด้านบริการใหม่ บริการที่อยู่ในระหว่างการพัฒนา บริการที่ได้มีการให้บริการไปแล้วซึ่งได้ถูกกำหนดข้อมูลของบริการไว้ในแคตตาล็อกของบริการ และบริการที่กำลังจะถอดถอนออกจากการให้บริการ การบริหารจัดการกลุ่มของบริการจะต้องดำเนินการให้มีการผสมผสานกันอย่างเหมาะสมของบริการต่างๆ ที่จะมีการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ กิจกรรมการบริหารจัดการกลุ่มของบริการเหล่านี้รวมถึงการวางแผนด้านบริการ การควบคุมหน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบริการ การบริหารจัดการแคตตาล็อกของบริการ การบริหารจัดการทรัพย์สิน และการบริหารจัดการองค์ประกอบของบริการ

8.2.2. การวางแผนด้านบริการ

ความต้องการด้านบริการสำหรับบริการที่มีอยู่แล้ว บริการใหม่ บริการที่จะมีการเปลี่ยนแปลงจะต้องมีการระบุและจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรไว้

องค์กรจะต้องกำหนดระดับความสำคัญ (ว่ามีความสำคัญมากน้อยเพียงใด) และลำดับความสำคัญของบริการเหล่านั้น โดยพิจารณาจากความต้องการขององค์กร ของลูกค้า ของผู้ใช้งาน และผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ องค์กรจะต้องกำหนดและบริหารจัดการการพึ่งพิงหรือพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันระหว่างบริการ ตลอดจนบริหารจัดการบริการที่มีการทับซ้อนกัน

องค์กรจะต้องเสนอการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นเพื่อดำเนินการให้บริการต่างๆ มีความสอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการด้านบริการ และความต้องการด้านบริการ ทั้งนี้ให้คำนึงถึงข้อจำกัดและความเสี่ยงซึ่งเป็นที่ทราบกัน

องค์กรจะต้องจัดลำดับคำร้องขอในการเปลี่ยนแปลงบริการและข้อเสนอสำหรับการจัดทำบริการใหม่หรือเปลี่ยนแปลงบริการเดิม ทั้งนี้ให้คำนึงถึงความสอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจ วัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการด้านบริการ ตลอดจนทรัพยากรที่มีอยู่สำหรับการดำเนินการ

8.2.3. การควบคุมผู้ที่เกี่ยวข้องในวัฏจักรของการให้บริการ

8.2.3.1. องค์กรจะต้องทำหน้าที่รักษาไว้ซึ่งความเป็นผู้รับผิดชอบหลักสำหรับข้อกำหนดต่างๆ ตามที่มาตรฐานนี้ระบุไว้ และเป็นผู้รับผิดชอบหลักสำหรับการส่งมอบบริการไปยังผู้ใช้งาน ไม่ว่าผู้ที่เกี่ยวข้องจะเป็นใครก็ตามที่จะทำหน้าที่ในการสนับสนุนการให้บริการตลอดวัฏจักรหรืออายุขัยของบริการ

องค์กรจะต้องกำหนดและปรับใช้เกณฑ์สำหรับการประเมินและคัดเลือกผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ในการให้บริการตลอดช่วงอายุขัยของบริการนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องเหล่านั้นอาจเป็นผู้ให้บริการภายนอก ผู้ให้บริการภายใน หรือลูกค้าที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ

ผู้ที่เกี่ยวข้องเหล่านั้นจะต้องไม่เป็นผู้ให้บริการหรือดำเนินการเกี่ยวกับบริการทั้งหมด องค์กรประกอบของบริการทั้งหมด หรือกระบวนการต่างๆ ทั้งหมดที่อยู่ในขอบเขตของระบบบริหาร

องค์กรจะต้องระบุและจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร

- a) บริการที่มีการให้บริการหรือดำเนินการโดยผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เหล่านั้น
- b) องค์กรประกอบของบริการที่มีการให้บริการหรือดำเนินการโดยผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เหล่านั้น
- c) กระบวนการหรือบางส่วนของกระบวนการในระบบบริหารที่มีการดำเนินการโดยผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เหล่านั้น

องค์กรจะต้องผนวกบริการ องค์กรประกอบของบริการ หรือกระบวนการต่างๆ เข้าไปในในระบบบริหาร ไม่ว่าจะให้บริการโดยองค์กรเองหรือผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ก็ตาม ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการด้านบริการที่กำหนดไว้ องค์กรจะต้องประสานการดำเนินงานด้านกิจกรรมต่างๆ กับผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เหล่านั้นที่อยู่ในวัฏจักรของบริการ ซึ่งรวมถึงการวางแผนด้านบริการ การออกแบบบริการ การพัฒนาบริการ การนำบริการไปสู่การใช้งาน ตลอดจนการปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น

8.2.3.2. องค์กรจะต้องกำหนดและปรับใช้มาตรการที่เกี่ยวข้องเพื่อควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ที่เกี่ยวข้องเหล่านั้นดังนี้

- a) วัดผลและประเมินผลการปฏิบัติงานตามกระบวนการ

- b) วัดผลและประเมินผลความได้ผลของบริการและองค์ประกอบของบริการ โดยดูว่ามีความสอดคล้องกับความต้องการด้านบริการที่กำหนดไว้หรือไม่

ข้อควรสังเกต ISO/IEC 20000-3 ได้กำหนดแนวทางในการควบคุมผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ที่อยู่ในวัฏจักรของบริการ

8.2.4. การบริหารจัดการแคตตาล็อกของบริการ

องค์กรจะต้องมีการจัดทำและบำรุงรักษาแคตตาล็อกของบริการ แคตตาล็อกจะต้องรวมถึงข้อมูลที่ต้องการโดยองค์กร ลูกค้า ผู้ใช้งาน และผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ โดยต้องอธิบายถึงบริการ จุดประสงค์และผลลัพธ์ของบริการตามที่ต้องการ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพึ่งพิงหรือพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันระหว่างบริการจะต้องปรากฏในแคตตาล็อกของบริการ

องค์กรจะต้องอนุญาตให้ลูกค้า ผู้ใช้งาน และผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ สามารถเข้าถึงแคตตาล็อกของบริการ เฉพาะส่วนที่มีความจำเป็นต่อการนำไปใช้งาน

ข้อควรสังเกต แคตตาล็อกของบริการอาจจะมีหนึ่งหรือมากกว่าหนึ่งแคตตาล็อกได้

8.2.5. การบริหารจัดการทรัพย์สิน

องค์กรจะต้องมีการบริหารทรัพย์สินที่ใช้ในการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการด้านบริการ และข้อผูกพันต่างๆ ที่กำหนดไว้ในข้อ 6.3 c)

ข้อควรสังเกต ISO 55001 and ISO/IEC 19770-1 ระบุข้อกำหนดที่สนับสนุนการบริหารจัดการทรัพย์สินทั่วไปและทรัพย์สินสารสนเทศ

8.2.6. การบริหารจัดการองค์ประกอบของบริการ

ประเภทขององค์ประกอบของบริการจะต้องมีการกำหนดให้ชัดเจน บริการสามารถพิจารณาเป็นองค์ประกอบของบริการได้ ข้อมูลขององค์ประกอบของบริการจะต้องมีการบันทึกไว้ในระดับที่ลงรายละเอียดอย่างเหมาะสมกับความสำคัญและประเภทของบริการ

ข้อมูลขององค์ประกอบ 1 รายการที่บันทึกไว้จะต้องรวมถึง

- a) เลขที่หรือหมายเลขขององค์ประกอบ
- b) ประเภทขององค์ประกอบ
- c) รายละเอียดขององค์ประกอบ
- d) ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบนี้และองค์ประกอบอื่นๆ
- e) สถานภาพขององค์ประกอบ

องค์ประกอบของบริการจะต้องมีการควบคุม การเข้าถึงข้อมูลองค์ประกอบจะต้องมีการควบคุมด้วยเช่นกัน และจะต้องสามารถตรวจสอบกลับไปหาความจำเป็นของการเปลี่ยนแปลงนั้น ทั้งนี้เพื่อรักษาไว้ซึ่งความถูกต้องขององค์ประกอบของบริการ

องค์กรจะต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลขององค์ประกอบของบริการตามรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ กรณีที่พบความบกพร่อง องค์กรจะต้องดำเนินการแก้ไขที่จำเป็น

ข้อมูลองค์ประกอบของบริการจะต้องสามารถเข้าถึงหรือใช้ประโยชน์ได้ตามความเหมาะสมโดยกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการบริการ

8.2.7. การส่งมอบบริการ

องค์กรจะต้องดำเนินระบบบริหารเพื่อให้มีการประสานงานและการดำเนินการต่อกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นต่อการส่งมอบบริการไปยังลูกค้า

8.3. ความสัมพันธ์และข้อตกลงการให้บริการ

8.3.1. ภาพรวม

รูปที่ 2 แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับหน่วยงานต่างๆ ทางธุรกิจ (ข้อกำหนด 8.3.2) การบริหารจัดการข้อตกลงการให้บริการ (ข้อกำหนด 8.3.3) และการบริหารจัดการกับผู้ให้บริการ (ทั้งภายในและภายนอก) (ข้อกำหนด 8.3.4)

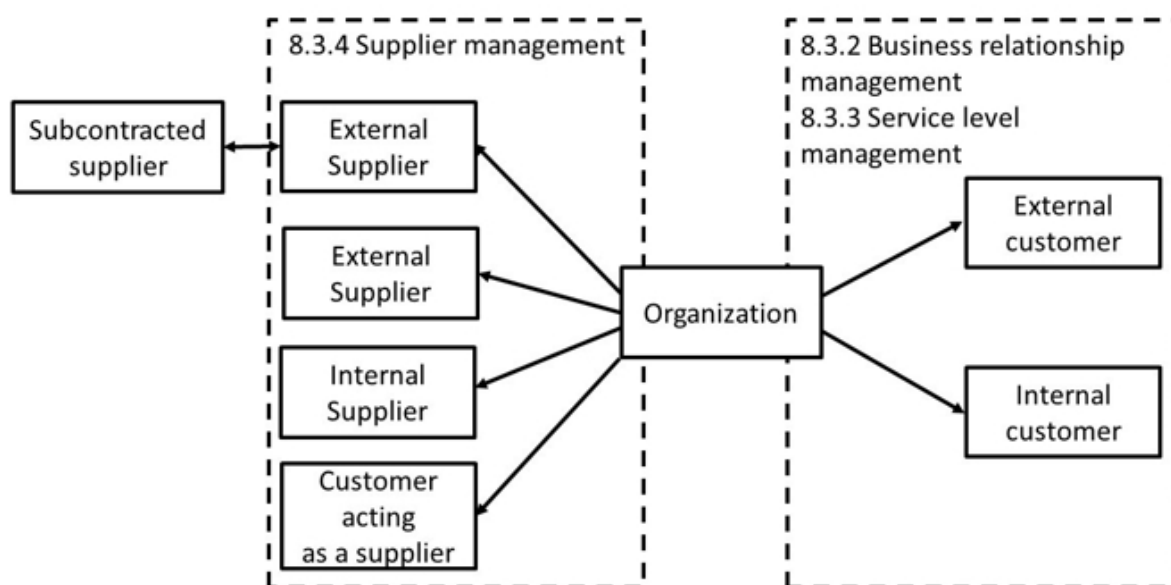


Figure 2 – Relationship and agreement

ข้อควรสังเกต ISO/IEC 20000-3 ได้ให้คำแนะนำในการกำหนดขอบเขตของบริการและการประยุกต์ใช้เอกสารฉบับนี้ ตลอดจนให้ตัวอย่างเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในห่วงโซ่ของการให้บริการ (รูปที่ 2 แสดงถึงห่วงโซ่การให้บริการ กล่าวคือ องค์กรทำหน้าที่ให้บริการกับทางลูกค้าทั้งภายในและลูกค้าภายนอก ตามข้อตกลงการ

ให้บริการที่กำหนดไว้ โดยที่ต้องอาศัยความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการทั้งภายในและภายนอก ตลอดจนผู้ให้บริการภายนอกที่มีการทำสัญญาจ้างในลักษณะการจ้างช่วง ในอันที่จะให้บริการตามข้อตกลงการให้บริการที่กำหนดไว้)

8.3.2. การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับหน่วยงานต่างๆ ทางธุรกิจ

ลูกค้า ผู้ใช้งาน และผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ของบริการ จะต้องมีภาระระบุและกำหนดไว้อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร องค์กรจะต้องมีการกำหนดตัวแทนผู้รับผิดชอบในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ตลอดจนรับผิดชอบในการรักษาหรือคงไว้ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ

องค์กรจะต้องมีการเตรียมการเพื่อให้มีการสื่อสารกับลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้อง การสื่อสารดังกล่าวจะต้องสนับสนุนการทำความเข้าใจสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่ใช้ในการให้บริการ ตลอดจนจะต้องทำให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการด้านบริการใหม่ๆ หรือที่มีการเปลี่ยนแปลงไป

องค์กรจะต้องมีการทบทวนแนวโน้มด้านประสิทธิภาพในการให้บริการตามรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ องค์กรจะต้องทบทวนความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงบริการ (โดยพิจารณาจากผลการทบทวนแนวโน้มด้านประสิทธิภาพในการให้บริการนั้น)

องค์กรจะต้องมีการวัดความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการที่ให้ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยทำการวัดกับส่วนหนึ่งของลูกค้าที่แสดงถึงภาพรวมของลูกค้าทั้งหมด ผลการวัดความพึงพอใจนั้นจะต้องมีการวิเคราะห์ ทบทวนเพื่อระบุโอกาสในการปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนจะต้องมีการรายงานไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง

การร้องเรียนการให้บริการจะต้องมีการบันทึกไว้ วิเคราะห์หาสาเหตุ ดำเนินการแก้ไข รายงาน และปิดเรื่องร้องเรียนนั้น กรณีที่การร้องเรียนนั้นไม่สามารถปิดได้โดยผ่านทางช่องทางการดำเนินการตามปกติ องค์กรจะต้องดำเนินการแจ้งให้ลูกค้าได้รับทราบถึงการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง

8.3.3. การบริหารจัดการข้อตกลงการให้บริการ

องค์กรและลูกค้าจะต้องตกลงร่วมกันสำหรับบริการที่จะมีการส่งมอบ ในแต่ละบริการที่จะมีการส่งมอบ องค์กรจะต้องกำหนดหนึ่งหรือมากกว่า 1 ข้อตกลงการให้บริการ ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับความต้องการด้านบริการที่กำหนดไว้ ข้อตกลงการให้บริการจะต้องรวมถึงเป้าหมายของการให้บริการ ข้อจำกัดด้านปริมาณงาน และช้อยกเว้นในการให้บริการ องค์กรจะต้องทบทวนและรายงานผลตามรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ ด้านปริมาณงานและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจริง (ในรอบระยะเวลาที่ผ่านมา) เมื่อเทียบกับข้อจำกัดด้านปริมาณงานที่กำหนดไว้ในข้อตกลงการให้บริการ

องค์กรจะต้องมีการติดตามและทบทวนบริการ ซึ่งรวมถึงประสิทธิภาพของบริการเทียบกับเป้าหมายของการให้บริการที่กำหนดไว้ ตลอดจนรายงานให้ลูกค้าได้รับทราบ กรณีที่เป้าหมายของการให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ องค์กรจะต้องทบทวนหาสาเหตุและระบุโอกาสในการปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น

ข้อควรสังเกต ข้อตกลงของการให้บริการระหว่างองค์กรกับลูกค้าอาจอยู่ในรูปแบบที่แตกต่างกันยกตัวอย่างเช่น เป็นข้อตกลงที่เป็นลายลักษณ์อักษร ข้อตกลงด้วยวาจาในการประชุม ข้อตกลงทางอีเมล หรือข้อตกลงที่เป็นเงื่อนไขการให้บริการอื่นๆ

8.3.4. การบริหารจัดการผู้ให้บริการ

8.3.4.1. การบริหารจัดการผู้ให้บริการภายนอก

องค์กรจะต้องมีการกำหนดตัวแทนผู้รับผิดชอบในการบริหารความสัมพันธ์ บริหารสัญญาจ้าง และบริหารประสิทธิภาพของผู้ให้บริการภายนอก

องค์กรและผู้ให้บริการภายนอกจะต้องตกลงร่วมกันในสัญญาการให้บริการที่ต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร สัญญาจะต้องมีหรืออ้างอิงถึง

- a) ขอบเขตของบริการ ส่วนของบริการ กระบวนการหรือส่วนหนึ่งของกระบวนการที่ต้องส่งมอบหรือให้บริการโดยผู้ให้บริการภายนอก
- b) ข้อกำหนดหรือความต้องการที่ต้องการให้ผู้ให้บริการภายนอกดำเนินการตาม
- c) เป้าหมายของการให้บริการ หรือเงื่อนไขในสัญญาจ้างที่ต้องปฏิบัติตาม
- d) อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบระหว่างองค์กรกับผู้ให้บริการภายนอก

องค์กรจะต้องมีการประเมินความสอดคล้องของเป้าหมายของการให้บริการหรือเงื่อนไขที่อยู่ในสัญญาจ้าง (ที่ผู้ให้บริการภายนอกต้องปฏิบัติตาม) กับข้อตกลงการให้บริการกับลูกค้า และบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง

องค์กรจะต้องมีการระบุและบริหารจัดการกลุ่มผู้ให้บริการภายนอกที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่อยู่ในขอบเขตของการให้บริการ สำหรับแต่ละกลุ่ม กลุ่มใดที่มีการติดต่อประสานงานซึ่งกันและกันจะต้องระบุให้ชัดเจน

องค์กรจะต้องมีการติดตามประสิทธิภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการภายนอกตามรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ กรณีที่เป้าหมายของการให้บริการ หรือเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในสัญญาจ้างไม่สอดคล้องกับตามที่ระบุไว้ องค์กรจะต้องทบทวนและระบุสาเหตุ ตลอดจนกำหนดโอกาสในการปรับปรุงหรือแก้ไขบริการให้ดียิ่งขึ้น

องค์กรจะต้องมีการทบทวนสัญญาจ้างเทียบกับความต้องการด้านบริการในปัจจุบันที่เป็นอยู่ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ องค์กรต้องประเมินการเปลี่ยนแปลงสัญญาจ้างที่จำเป็น (เพื่อให้องค์กรรับมือกับความต้องการด้านบริการที่เกิดขึ้นนั้น) และพิจารณาในแง่ของผลกระทบที่มีต่อระบบบริหารและบริการเอง ก่อนที่จะอนุมัติการเปลี่ยนแปลงนั้น

กรณีที่พบข้อโต้แย้งหรือข้อขัดแย้งระหว่างองค์กรกับผู้ให้บริการภายนอกจะต้องมีการบันทึกไว้และแผนจัดการจนกระทั่งปิด

8.3.4.2. การบริหารจัดการผู้ให้บริการภายในและลูกค้าที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ

สำหรับผู้ให้บริการภายในและลูกค้าที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ องค์กรจะต้องระบุ ตกลงกัน และจัดทำข้อตกลงการให้บริการอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรกับผู้ให้บริการและลูกค้าดังกล่าว โดยต้องระบุกิจกรรมการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ตลอดจนกลุ่มใดที่ต้องมีการติดต่อประสานงานซึ่งกันและกันจะต้องระบุให้ชัดเจนด้วย

องค์กรจะต้องมีการติดตามประสิทธิภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการภายในและลูกค้าที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ กรณีที่เป้าหมายของการให้บริการ หรือข้อตกลงต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ไม่สอดคล้องกับตามที่ระบุไว้ องค์กรจะต้องทบทวนและระบุสาเหตุ ตลอดจนกำหนดโอกาสในการปรับปรุงหรือแก้ไขบริการให้ดียิ่งขึ้น

8.4. ความต้องการในการจัดทำหรือปรับปรุงบริการและการดำเนินการให้ตามความต้องการ

8.4.1. การจัดทำงบประมาณและการลงบัญชีค่าใช้จ่ายของบริการ

องค์กรจะต้องมีการกำหนดงบประมาณและลงบัญชีขั้นที่ค่าใช้จ่ายของบริการหรือกลุ่มของบริการ โดยต้องสอดคล้องกับนโยบายและกระบวนการจัดการด้านการเงินขององค์กร

ค่าใช้จ่ายของบริการจะต้องมีการตั้งงบประมาณไว้เพื่อให้สามารถควบคุมงบประมาณอย่างได้ผล ตลอดจนกลไกการตัดสินใจที่เกี่ยวข้อง

องค์กรจะต้องมีการติดตามและรายงานใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงเทียบกับงบประมาณที่กำหนดไว้ ทบทวนการประมาณการด้านงบประมาณหรือค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนบริหารค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น

ข้อควรสังเกต องค์กรหลายองค์กร แต่ไม่ทั้งหมดทุกองค์กร มีการคิดค่าใช้จ่ายในการให้บริการ (กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ) มาตรฐานฉบับนี้ไม่รวมเรื่องการคิดค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อให้มาตรฐานฉบับนี้สามารถใช้ได้กับทุกหน่วยงานที่ต้องการนำมาตรฐานนี้ไปปรับใช้

8.4.2. การบริหารความต้องการด้านบริการ

องค์กรจะต้องดำเนินการดังต่อไปนี้ ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้

- กำหนดความต้องการในการจัดทำหรือปรับปรุงบริการทั้งในภาพปัจจุบันและอนาคต
- ติดตามและรายงานความต้องการเหล่านั้น ตลอดจนเมื่อบริการมีการจัดทำเสร็จ มีการบริโภคหรือใช้งานบริการดังกล่าวอย่างไรบ้าง

ข้อควรสังเกต การบริหารความต้องการด้านบริการเป็นการศึกษาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคตของบริการ การบริหารจัดการขีดความสามารถของบริการทำงานร่วมกับการบริหาร

ความต้องการด้านบริการ โดยทำหน้าที่ในการวางแผนและจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอตามความต้องการด้านบริการที่กำหนดไว้

8.4.3. การบริหารจัดการขีดความสามารถ

ความต้องการที่เกี่ยวข้องกับขีดความสามารถของบริการ ได้แก่ ความต้องการด้านบุคลากร ด้านเทคนิค ด้านข้อมูล และด้านงบประมาณ จะต้องมีการระบุอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดยพิจารณาจากความต้องการด้านบริการและความต้องการด้านประสิทธิภาพที่กำหนดไว้

องค์กรจะต้องวางแผนด้านขีดความสามารถของบริการโดยต้องรวมถึง

- a) ขีดความสามารถในปัจจุบันและที่คาดการณ์ไว้ของบริการ โดยพิจารณาจากความต้องการในการจัดทำหรือปรับปรุงบริการ
- b) ผลกระทบที่คาดการณ์ไว้ที่มีต่อเป้าหมายของการให้บริการ ความต้องการด้านความพร้อมใช้ของบริการ ตลอดจนความต่อเนื่องของการให้บริการ
- c) ช่วงระยะเวลาการดำเนินการ และระดับขีดความสามารถขั้นต่ำของบริการ ที่จะมีการเปลี่ยนแปลงนั้น

องค์กรจะต้องจัดเตรียมขีดความสามารถของบริการที่เพียงพอเพื่อรองรับความต้องการด้านบริการและความต้องการด้านประสิทธิภาพที่กำหนดไว้ องค์กรจะต้องมีการติดตามการใช้ขีดความสามารถของบริการ วิเคราะห์ข้อมูลขีดความสามารถและประสิทธิภาพของบริการ ตลอดจนระบุโอกาสในการปรับปรุงประสิทธิภาพของบริการให้ดียิ่งขึ้น

8.5. การออกแบบ พัฒนา และการนำบริการไปสู่การใช้งาน

8.5.1. การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง

8.5.1.1. นโยบายการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง

นโยบายการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงจะต้องมีการจัดทำและจะต้องระบุ

- a) ส่วนของบริการและองค์ประกอบของบริการอื่นๆ ที่อยู่ภายใต้การควบคุมการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง
- b) ประเภทของการเปลี่ยนแปลงซึ่งรวมถึงการเปลี่ยนแปลงแบบเร่งด่วน และการบริหารจัดการในแต่ละประเภท
- c) เกณฑ์ในการระบุการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อลูกค้าหรือบริการในขอบเขต

8.5.1.2. การเริ่มต้นการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง

การขออนุมัติการเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงข้อเสนอในการเพิ่ม ถอดถอน หรือโอนย้ายบริการ จะต้องมีการบันทึกและจัดหมวดหมู่ไว้

องค์กรจะต้องมีการใช้หัวข้อ 8.5.2 ในส่วนของการออกแบบและการนำบริการไปสู่การใช้งานสำหรับในแต่ละกรณีดังนี้

- a) บริการใหม่ที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้าหรือบริการอื่นๆ ตามที่นโยบายการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงได้ระบุไว้
- b) การเปลี่ยนแปลงต่อบริการที่มีอยู่แล้วที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้าหรือบริการอย่างอื่น ๆ ตามที่นโยบายการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงได้ระบุไว้
- c) ประเภทของการเปลี่ยนแปลงที่มีการบริหารจัดการโดยกระบวนการออกแบบและพัฒนาบริการไปสู่การใช้งาน ตามนโยบายการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงที่กำหนดไว้
- d) การถอดถอนบริการหนึ่งออกจากการใช้งานหรือให้บริการ
- e) การถ่ายโอนบริการหนึ่งจากองค์กรไปสู่ลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ
- f) การถ่ายโอนบริการหนึ่งจากลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ มายังองค์กรเอง

ในการดำเนินการเปลี่ยนแปลง นับตั้งแต่การประเมิน การขออนุมัติ การจัดกำหนดการ และการทบทวนทั้งบริการใหม่หรือบริการที่ต้องการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ในขอบเขตของหัวข้อ 8.5.2 จะต้องมีการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงโดยผ่านกิจกรรมในหัวข้อ 8.5.1.3

การขออนุมัติการเปลี่ยนแปลงที่ไม่อยู่ในขอบเขตของหัวข้อ 8.5.2 จะต้องมีการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงโดยผ่านกิจกรรมในหัวข้อ 8.5.1.3

8.5.1.3. กิจกรรมของการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง

องค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุมัติ (หรือไม่อนุมัติ) และการจัดลำดับความสำคัญของการขออนุมัติการเปลี่ยนแปลง

การตัดสินใจจะต้องนำประเด็นเหล่านี้มาประกอบการพิจารณา ได้แก่ ความเสี่ยง ข้อดีหรือประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลง ความเป็นไปได้ในการดำเนินการ และผลกระทบด้านการเงินของการเปลี่ยนแปลงที่มีการร้องขอเพื่อดำเนินการ การตัดสินใจจะต้องพิจารณาผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงนั้นที่มีต่อ

- a) บริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน
- b) ลูกค้า ผู้ใช้งาน และผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ
- c) นโยบายและแผนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องภายใต้มาตรฐานฉบับนี้
- d) ขีดความสามารถของบริการ ความพร้อมใช้ของบริการ ความต่อเนื่องของบริการ และความมั่นคงปลอดภัยของบริการ
- e) การขออนุมัติเปลี่ยนแปลงอื่นๆ การนำบริการใหม่ไปสู่การใช้งานและแผนที่เกี่ยวข้อง

การขออนุมัติการเปลี่ยนแปลงที่ได้รับการอนุมัติแล้วจะต้องมีการเตรียมการ ตรวจสอบ และหากเป็นไปได้ต้องมีการทดสอบ รายละเอียดของการนำบริการไปสู่การใช้งานจะต้องมีการสื่อสารไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง

กิจกรรมที่จำเป็นในการถอยกลับหรือแก้ไขการเปลี่ยนแปลงที่ไม่สำเร็จ จะต้องมีการวางแผนไว้ก่อน และหากเป็นไปได้ต้องมีการทดสอบ การเปลี่ยนแปลงที่ไม่สำเร็จจะต้องมีการวิเคราะห์และตกลงร่วมกันในสิ่งที่ต้องดำเนินการ

ข้อมูลองค์ประกอบของบริการจะต้องมีการปรับปรุงให้ทันสมัย ภายหลังจากที่มีการเปลี่ยนแปลงต่อองค์ประกอบของบริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว

องค์กรจะต้องดำเนินการทบทวนความสัมฤทธิ์ผลของการเปลี่ยนแปลงนั้น และดำเนินการที่จำเป็นร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง (ตามผลการทบทวนนั้น) ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ ข้อมูลการขออนุมัติการเปลี่ยนแปลงทั้งหมดจะต้องนำมาวิเคราะห์เพื่อดูแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ผลการวิเคราะห์และข้อสรุปจะต้องมีการบันทึกไว้และทบทวนเพื่อระบุโอกาสในการปรับปรุงการขออนุมัติการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้น

8.5.2. การออกแบบและการนำบริการไปสู่การใช้งาน

8.5.2.1. การวางแผนสำหรับบริการใหม่หรือบริการที่มีการเปลี่ยนแปลง

การวางแผนสำหรับบริการใหม่หรือบริการที่มีการเปลี่ยนแปลงจะต้องรวมถึงหรือมีการอ้างอิงไปยัง

- a) ผู้มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการออกแบบ พัฒนา และนำบริการไปสู่การใช้งาน
- b) กิจกรรมการดำเนินการทั้งโดยองค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ พร้อมทั้งระยะเวลาการดำเนินการ
- c) ทรัพยากรด้านบุคคล ทางเทคนิค ด้านข้อมูล และงบประมาณที่ต้องใช้ในการดำเนินการ
- d) การพึ่งพิงหรือพึ่งพาอาศัยบริการอื่นๆ
- e) การทดสอบที่จำเป็นสำหรับบริการใหม่หรือบริการที่มีการเปลี่ยนแปลง
- f) เกณฑ์ในการตรวจรับบริการ
- g) ผลลัพธ์ที่คาดหวังโดยแสดงในรูปแบบที่สามารถวัดผลได้
- h) ผลกระทบที่มีต่อระบบบริหาร บริการอื่นๆ การขออนุมัติการเปลี่ยนแปลงที่ได้วางแผนไว้แล้ว ลูกค้า ผู้ใช้งาน และผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ

สำหรับบริการซึ่งจะถูกลดออกจากการให้บริการ การวางแผนจะต้องรวมถึงวันเวลาในการถอดถอนบริการนั้นและกิจกรรมการทำเอาไคร์สำหรับเอกสารและส่วนของบริการต่างๆ ตลอดจนการจำหน่ายออกหรือการโอนย้ายของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

สำหรับบริการซึ่งจะมีการโอนย้าย การวางแผนจะต้องรวมถึงวันเวลาในการโอนย้ายบริการ และกิจกรรมในการโอนย้ายข้อมูล เอกสาร องค์กรความรู้ และส่วนของบริการต่างๆ

องค์ประกอบของบริการที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลง จะต้องมีการบริหารจัดการโดยผ่านทางกระบวนการบริหารจัดการองค์ประกอบของบริการ

8.5.2.2. การออกแบบบริการ

บริการใหม่หรือบริการที่มีการเปลี่ยนแปลงจะต้องมีการออกแบบและจัดทำข้อมูลอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดยต้องสอดคล้องกับความต้องการด้านบริการที่กำหนดไว้ในหัวข้อ 8.2.2 การออกแบบบริการจะต้องรวมถึงหัวข้อดังต่อไปนี้ด้วย

- a) ผู้มีอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการทั้งที่เป็นบริการใหม่หรือบริการที่มีการเปลี่ยนแปลง
- b) ความต้องการสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อทรัพยากรด้านบุคคล ทางเทคนิค ด้านข้อมูล และงบประมาณที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินการ
- c) ความต้องการสำหรับการให้ความรู้ การฝึกอบรม และการฝึกประสบการณ์ที่เหมาะสม
- d) ข้อตกลงการให้บริการใหม่หรือข้อตกลงการให้บริการที่ปรับปรุงจากของเดิม สัญญาจ้าง และเอกสารข้อตกลงอื่นๆ ที่สนับสนุนบริการในขอบเขต
- e) การเปลี่ยนแปลงที่มีต่อระบบบริหารซึ่งรวมถึง นโยบาย แผนงาน กระบวนการ ขั้นตอน ปฏิบัติ มาตรการ และความรู้ (ทั้งนโยบาย แผนงาน กระบวนการ และอื่นๆ ที่เป็นของใหม่หรือที่ปรับปรุงจากของเดิม)
- f) ผลกระทบที่มีต่อบริการอื่นๆ
- g) การปรับปรุงต่อแคตตาล็อกของการให้บริการที่มีอยู่

8.5.2.3. การพัฒนาและนำบริการไปสู่การใช้งาน

บริการใหม่หรือบริการที่มีการเปลี่ยนแปลงจะต้องมีการพัฒนาและทดสอบเพื่อตรวจสอบว่าบริการนั้นครอบคลุมความต้องการด้านบริการที่กำหนดไว้หรือไม่ สอดคล้องกับเอกสารการออกแบบหรือไม่ และสอดคล้องกับเกณฑ์การตรวจรับบริการหรือไม่ กรณีที่ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์การตรวจรับบริการ องค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินการและการนำบริการไปสู่การใช้งานต่างๆ ที่จำเป็น

กระบวนการการบริหารจัดการริเริ่มและการนำบริการไปสู่การใช้งาน (คำว่า ริเริ่ม หมายถึง บริการที่พัฒนาหรือจัดทำขึ้นมาตามความต้องการด้านบริการที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจเป็นบริการใหม่หรือบริการที่ปรับปรุงก็ตาม โดยทั่วไปก่อนนำริเริ่มนั้นไปสู่การใช้งาน จะต้องมีการดำเนินการต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้เกิดความพร้อมในการ อาทิ การวางแผนการติดตั้งและใช้งาน การนำไปติดตั้ง การ

ฝึกอบรม การจัดเตรียมสิ่งส่งมอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ก่อนที่จะเริ่มต้นมีการให้บริการใหม่นั้นต่อไป) จะถูกนำมาใช้งานในการนำบริการหนึ่งไปสู่สภาพแวดล้อมของการใช้งานจริง

หลังจากที่เสร็จสิ้นกิจกรรมการนำบริการไปสู่การใช้งาน องค์กรจะต้องรายงานไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความสำเร็จเมื่อเทียบกับผลลัพธ์ตามที่คาดหวังหรือตามที่ต้องการ

8.5.3. การบริหารจัดการริสค์และการนำบริการไปสู่การใช้งาน

องค์กรจะต้องกำหนดประเภทของริสค์ ซึ่งรวมถึงการออกกรีลิสแบบด่วน ความถี่ในการออกกรีลิส และการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับริสค์นั้น

องค์กรจะต้องวางแผนในการนำบริการใหม่หรือบริการที่มีการเปลี่ยนแปลงไปสู่สภาพแวดล้อมของการใช้งานจริง การวางแผนนี้จะต้องดำเนินการผสานควบคู่ไปกับการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง และต้องรวมถึงการอ้างอิงไปยังการขออนุมัติการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้อง ข้อผิดพลาดทางเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับบริการ ซึ่งเป็นที่ทราบกัน ตลอดจนปัญหาที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกำลังจะถูกปิดโดยผ่านริสค์นี้ การวางแผนจะต้องรวมถึงเวลาในการนำริสค์นั้นไปสู่การใช้งาน สิ่งส่งมอบ และวิธีการในการนำบริการไปสู่การใช้งาน

ริสค์จะต้องมีการตรวจสอบโดยเทียบกับเกณฑ์การตรวจรับบริการนั้น และจะต้องได้รับการอนุมัติก่อนที่จะนำบริการไปสู่การใช้งาน กรณีที่ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์การตรวจรับบริการ องค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินการและการนำบริการไปสู่การใช้งานต่างๆ ที่จำเป็น

ก่อนนำริสค์ใหม่ไปสู่การใช้งานในสภาพแวดล้อมจริง องค์กรประกอบของบริการที่เกี่ยวข้อง (ว่า ณ ขณะนั้น ประกอบไปด้วยอะไรบ้าง) จะต้องมีการบันทึกไว้ ถ้าเป็นไปได้ริสค์จะต้องมีการนำสู่การให้บริการในสภาพแวดล้อมจริงโดยที่ต่อมัตระวังความถูกต้องขององค์ประกอบและส่วนประกอบของบริการให้ถูกต้องตามจริง

ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของริสค์นั้นจะต้องมีการติดตามและวิเคราะห์ผล การติดตามและวัดผล จะรวมถึงอินซิดนต์ที่เกี่ยวข้องกับริสค์นั้นๆ ที่เกิดขึ้นในช่วงหลังจากที่นำบริการไปสู่การใช้งาน (อินซิดนต์หมายถึง เหตุเสียที่ทำให้บริการในขอบเขตเกิดการหยุดชะงักหรือไม่สามารถให้บริการได้ จึงต้องดำเนินการหาทางแก้ไขจนกระทั่งแล้วเสร็จ) ผลและข้อสรุปจากการติดตามและวัดผลจะต้องมีการบันทึกไว้ และมีการทบทวนเพื่อระบุโอกาสในการปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จหรือความล้มเหลวของริสค์นั้น ตลอดจนวันเวลาที่ออกกรีลิสใหม่ในอนาคตจะต้องมีไว้และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้โดยกิจกรรมการบริหารจัดการบริการอื่นๆ ตามความจำเป็น

8.6. การแก้ไขปัญหาและการดำเนินการตามคำร้องขอ

8.6.1. การบริหารจัดการอินซิดนต์

อินซิดนต์จะต้อง

- a) มีการบันทึกและจัดหมวดหมู่ไว้
- b) มีการจัดลำดับความสำคัญโดยพิจารณาจากผลกระทบและความเร่งด่วนของอินซิเด้นท์นั้น
- c) มีการส่งต่อไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องถ้าจำเป็น
- d) มีการดำเนินการแก้ไข
- e) มีการปิดอินซิเด้นท์

ข้อมูลบันทึกอินซิเด้นท์จะต้องมีการปรับปรุงให้ทันสมัยตามการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง

องค์กรจะต้องกำหนดเกณฑ์ในการระบุอินซิเด้นท์ที่มีผลกระทบสูง อินซิเด้นท์ที่มีผลกระทบสูงจะต้องถูกจัดหมวดหมู่และบริหารจัดการตามขั้นตอนปฏิบัติหนึ่งที่ถูกกำหนดไว้อย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร ผู้บริหารระดับสูงจะต้องได้รับแจ้งถึงอินซิเด้นท์ที่มีผลกระทบสูงเหล่านั้น องค์กรจะต้องมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารจัดการอินซิเด้นท์ที่มีผลกระทบสูงไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง หลังจากที่อินซิเด้นท์ที่มีผลกระทบสูงได้มีการแก้ไขจนเสร็จสิ้นแล้ว จะต้องมีการรายงานไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องและทบทวนเพื่อระบุโอกาสในการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

8.6.2. การบริหารจัดการการดำเนินการตามคำร้องขอ

คำร้องขอใช้บริการจะต้อง

- a) มีการบันทึกและจัดหมวดหมู่ไว้
- b) มีการจัดลำดับความสำคัญ
- c) มีการดำเนินการให้จนสำเร็จ
- d) มีการปิดคำร้องขอ

ข้อมูลบันทึกคำร้องขอใช้บริการจะต้องมีการปรับปรุงให้ทันสมัยตามการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการดำเนินการตามคำร้องขอใช้บริการ จะต้องมีการจัดเตรียมไว้สำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตามคำร้องขอให้บริการนั้น

8.6.3. การบริหารจัดการปัญหาการใช้งาน

องค์กรจะต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลและแนวโน้มของอินซิเด้นท์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น (เช่น ในรอบระยะเวลาที่ผ่านมา) เพื่อระบุปัญหาที่เกี่ยวข้อง (คำว่า ปัญหาการใช้งาน หมายถึง อินซิเด้นท์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในรอบระยะเวลาที่ผ่านมา ที่จำเป็นต้องวิเคราะห์หาสาเหตุและดำเนินการแก้ไขที่สาเหตุ ทั้งนี้เพื่อปิดที่สาเหตุและป้องกันการเกิดขึ้นหรือเกิดซ้ำในอนาคต) องค์กรจะต้องระบุสาเหตุพื้นฐานของปัญหาการใช้งานนั้นและการดำเนินการที่จำเป็นเพื่อป้องกันการเกิดขึ้นหรือการเกิดซ้ำของอินซิเด้นท์เหล่านั้น

ปัญหาการใช้งานจะต้อง

- a) มีการบันทึกและจัดหมวดหมู่ไว้
- b) มีการจัดลำดับความสำคัญ

- c) มีการส่งต่อไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องถ้าจำเป็น
- d) มีการดำเนินการแก้ไขถ้าเป็นไปได้
- e) มีการปิดปัญหาการใช้งาน

ข้อมูลบันทึกปัญหาการใช้งานจะต้องมีการปรับปรุงให้ทันสมัยตามการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง การดำเนินการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นเพื่อแก้ไขและปิดปัญหาการใช้งานที่พบจะต้องมีการบริหารจัดการโดยให้เป็นไปตามนโยบายการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงที่กำหนดไว้

กรณีที่สาเหตุพื้นฐานของปัญหาการใช้งานได้มีการระบุแล้วแต่ยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างถาวร องค์กรจะต้องกำหนดการดำเนินการที่จำเป็นเพื่อลดผลกระทบของปัญหาการใช้งานนั้นที่มีต่อบริการในขอบเขตข้อผิดพลาดทางเทคนิคที่เกี่ยวข้องของปัญหาการใช้งานจะต้องมีการบันทึกไว้ ข้อมูลเกี่ยวกับข้อผิดพลาดทางเทคนิคและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจะต้องมีข้อมูลป้อนไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องตามความจำเป็น

ความสัมพันธ์ผลของการแก้ไขปัญหาก็จะต้องมีการติดตาม ทบทวน และรายงานไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องตามรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้

8.7. การประกันหรือการรับรองบริการ

8.7.1. การบริหารจัดการความพร้อมใช้ของบริการ

ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ ความเสี่ยงที่มีต่อความพร้อมใช้ของบริการจะต้องมีการประเมินและจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรไว้ องค์กรจะต้องกำหนดและตกลงกับลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องของความต้องการด้านความพร้อมใช้ของบริการและเป้าหมายที่ต้องการ ความต้องการที่ตกลงกันนั้นจะต้องพิจารณาในเรื่องของความต้องการทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ความต้องการด้านบริการ ข้อตกลงการให้บริการ และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง

ความต้องการด้านความพร้อมใช้ของบริการและเป้าหมายที่ต้องการจะต้องมีการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรและปรับปรุงให้ทันสมัย

ความพร้อมใช้ของบริการจะต้องมีการติดตาม ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจะต้องมีการบันทึกไว้และเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ สภาพความพร้อมใช้ของบริการที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหันหรือไม่ได้วางแผนมาก่อน (เช่น การวางแผนปิดปรับปรุงบริการ) จะต้องมีการวิเคราะห์และมีการดำเนินการที่จำเป็น

8.7.2. การบริหารจัดการความต่อเนื่องของบริการ

ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ ความเสี่ยงที่มีต่อความต่อเนื่องของบริการจะต้องมีการประเมินและจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรไว้ องค์กรจะต้องกำหนดและตกลงกับลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องของความต้องการด้านความต่อเนื่องของบริการ ความต้องการที่ตกลงกันนั้นจะต้องพิจารณาในเรื่องของความต้องการทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ความต้องการด้านบริการ ข้อตกลงการให้บริการ และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง

องค์กรจะต้องมีการจัดทำ ดำเนินการที่เกี่ยวข้อง และปรับปรุงแผนความต่อเนื่องของบริการ แผนความต่อเนื่องของบริการจะต้องรวมถึงหรือมีการอ้างอิงไปยัง

- a) ขั้นตอนปฏิบัติสำหรับการเรียกใช้แผนความต่อเนื่องของบริการ
- b) ขั้นตอนปฏิบัติกรณีที่เกิดการหยุดชะงักหรือไม่สามารถให้บริการได้
- c) เป้าหมายด้านความพร้อมใช้ของบริการเมื่อมีการเรียกใช้แผนความต่อเนื่องของบริการ
- d) ความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการกู้คืนบริการ
- e) ขั้นตอนปฏิบัติสำหรับการกลับคืนสู่สภาวะปกติ

แผนความต่อเนื่องของบริการและข้อมูลสำหรับการติดต่อต่างๆจะต้องสามารถเข้าถึงได้แม้ว่าการเข้าถึงสถานที่ในการให้บริการตามปกติไม่สามารถดำเนินการได้ก็ตาม

ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ แผนความต่อเนื่องของบริการจะต้องมีการทดสอบ โดยเทียบกับความต้องการด้านความต่อเนื่องของบริการที่กำหนดไว้ แผนความต่อเนื่องของบริการจะต้องมีการทดสอบใหม่หลังจากที่มีการเปลี่ยนแปลงที่ค่อนข้างมากต่อสภาพแวดล้อมของการให้บริการปัจจุบัน ผลของการทดสอบจะต้องมีการบันทึกไว้ การทบทวนแผนความต่อเนื่องของบริการจะต้องมีการดำเนินการภายหลังการทดสอบทุกครั้ง ตลอดจนภายหลังจากที่แผนความต่อเนื่องของบริการมีการถูกเรียกใช้ กรณีที่พบข้อบกพร่อง องค์กรจะต้องดำเนินการที่จำเป็นและรายงานผลการดำเนินการไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง

องค์กรจะต้องมีการรายงานสาเหตุ ผลกระทบ และการกู้คืนที่เกิดขึ้น เมื่อมีการเรียกใช้แผนความต่อเนื่องของบริการ

ข้อควรสังเกต องค์กรอาจมีแผนความต่อเนื่องของบริการหนึ่งหรือมากกว่า 1 แผนก็ได้

8.7.3. การบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

8.7.3.1. นโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

ผู้บริหารผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้องจะต้องอนุมัตินโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในขอบเขต นโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศจะต้องมีการจัดทำอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรและจะต้องพิจารณาประเด็นดังต่อไปนี้ ได้แก่ ความต้องการด้านบริการ ความต้องการด้านกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ ตลอดจนข้อกำหนดที่อยู่ในสัญญาจ้างมาประกอบการพิจารณาเพื่อจัดทำเป็นนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

องค์กรจะต้องทำให้นโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้โดยผู้ที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม องค์กรจะต้องมีการสื่อสารถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และการประยุกต์ใช้นโยบายดังกล่าวกับระบบบริหารและบริการที่อยู่ในขอบเขต ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในขอบเขตได้รับทราบ ได้แก่

- a) บุคลากรภายในองค์กร

- b) ลูกค้าและผู้ใช้งาน
- c) ผู้ให้บริการทั้งภายในและภายนอก ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ

8.7.3.2. มาตรการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ ความเสี่ยงที่มีต่อความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและต่อระบบบริหาร ตลอดจนบริการที่อยู่ในขอบเขต จะต้องมีการประเมินและจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรไว้ มาตรการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศจะต้องมีการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร และมีการนำไปปฏิบัติเพื่อสนับสนุนนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและจัดการกับความเสี่ยงตามที่ได้ประเมินไว้

องค์กรจะต้องมีการตกลงและนำมาตราการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศไปสู่การปฏิบัติ เพื่อลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับองค์กรหรือหน่วยงานภายนอก

องค์กรจะต้องมีการติดตามและทบทวนความสัมพันธ์ของมาตรการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและดำเนินการต่างๆ ที่จำเป็นตามผลของการทบทวนนั้น

8.7.3.3. เหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

เหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศจะต้อง

- a) มีการบันทึกและจัดหมวดหมู่ไว้
- b) มีการจัดลำดับความสำคัญตามความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง
- c) มีการส่งต่อไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องถ้าจำเป็น
- d) มีการดำเนินการแก้ไขถ้าเป็นไปได้
- e) มีการปิดเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

องค์กรจะต้องมีการวิเคราะห์เหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่เกิดขึ้นตามประเภท จำนวน และผลกระทบต่อระบบบริหาร บริการที่อยู่ในขอบเขต ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้อง เหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศจะต้องมีการทบทวนและรายงานไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อระบุโอกาสในการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

ข้อควรสังเกต เอกสารชุดมาตรฐาน ISO/IEC 27000 ระบุข้อกำหนดและให้คำแนะนำเพื่อสนับสนุนการจัดทำและบริหารจัดการระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

9. การประเมินประสิทธิภาพ (Performance evaluation)

- 9.1. การเฝ้าระวัง การวัดผล การวิเคราะห์ และการประเมิน (Monitoring, measurement, analysis and evaluation)

องค์กรจะต้องกำหนด:

- a) อะไรที่จำเป็นต้องเฝ้าระวังและวัดผล สำหรับระบบบริหารจัดการด้านบริการและบริการที่อยู่ในขอบเขต
- b) วิธีการในการเฝ้าระวัง วัดผล วิเคราะห์ และประเมินตามที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ผลการประเมินที่ถูกต้อง
- c) เมื่อไรที่การเฝ้าระวังและวัดผลต้องมีการดำเนินการ
- d) เมื่อไรที่ผลจากการเฝ้าระวังและวัดผลต้องได้รับการวิเคราะห์และประเมินผล

องค์กรจะต้องจัดเก็บหลักฐานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงการวัดผลดังกล่าว

องค์กรจะต้องประเมินความสัมพันธ์ผลของระบบบริหารจัดการด้านบริการ ประเมินโดยเทียบกับวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการด้านบริการ รวมทั้งประเมินบริการโดยเทียบกับความต้องการด้านบริการที่กำหนดไว้

9.2. การตรวจประเมินภายใน (Internal audit)

9.2.1. องค์กรจะต้องทำการตรวจประเมินภายในตามรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลว่าระบบบริหารจัดการด้านบริการ

- a) มีความสอดคล้องกับ
 - 1) ความต้องการขององค์กรสำหรับระบบบริหารจัดการด้านบริการ
 - 2) ความต้องการของมาตรฐานฉบับนี้
- b) มีการนำไปปฏิบัติและบำรุงรักษาอย่างได้ผล

9.2.2. องค์กรจะต้อง

- a) วางแผน กำหนด ลงมือปฏิบัติ และบำรุงรักษา ต่อแผนการตรวจประเมิน ซึ่งรวมถึงความถี่ วิธีการที่ใช้ หน้าที่ความรับผิดชอบ ความต้องการในการตรวจประเมินที่วางแผนไว้ และการรายงานผล แผนการตรวจประเมินจะต้องนำประเด็นดังต่อไปนี้มาประกอบการพิจารณา
 - 1) ความสำคัญของกระบวนการที่เกี่ยวข้อง
 - 2) การเปลี่ยนแปลงซึ่งส่งผลกระทบต่อองค์กร
 - 3) ผลการตรวจประเมินครั้งก่อนมาพิจารณาร่วมด้วย
- b) กำหนดเกณฑ์การตรวจประเมินและขอบเขตของการตรวจประเมินแต่ละครั้ง
- c) เลือกผู้ตรวจประเมินและดำเนินการตรวจประเมินซึ่งเป็นไปตามข้อเท็จจริงและหลักฐานและมีความเป็นกลางของกระบวนการตรวจประเมิน
- d) จัดให้ผลของการตรวจประเมินมีการรายงานไปยังผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง

- e) องค์กรจะต้องจัดเก็บหลักฐานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงแผนการตรวจประเมินและผลของการตรวจประเมินนั้น

ข้อควรสังเกต มาตรฐาน ISO 19011 ให้คำแนะนำสำหรับการตรวจสอบระบบบริหาร

9.3. การทบทวนของผู้บริหาร (Management review)

ผู้บริหารระดับสูงจะต้องทบทวนระบบบริหารจัดการด้านบริการและบริการที่อยู่ในขอบเขตขององค์กรตามรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้เพื่อให้มีความเหมาะสม ความเพียงพอ และความสัมฤทธิ์ผล

การทบทวนของผู้บริหารจะต้องรวมการพิจารณาในประเด็นดังต่อไปนี้

- (a) สถานะของการดำเนินการจากผลการทบทวนครั้งก่อน
- (b) การเปลี่ยนแปลงในประเด็นภายในและภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารจัดการด้านบริการ
- (c) ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของระบบบริหารจัดการด้านบริการ รวมถึงแนวโน้มในเรื่องของ
 - 1) ความไม่สอดคล้องและการดำเนินการแก้ไข
 - 2) ผลการเฝ้าระวังและติดตามตลอดจนวัดผลการดำเนินการ
 - 3) ผลการตรวจประเมิน
- (d) โอกาสสำหรับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- (e) ผลตอบกลับจากลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ
- (f) การยึดถือหรือปฏิบัติตามและความเหมาะสมของนโยบายการบริหารจัดการด้านบริการและนโยบายอื่นๆ ซึ่งเป็นข้อกำหนดของมาตรฐานนี้
- (g) การบรรลุซึ่งวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการด้านบริการ
- (h) ประสิทธิภาพของบริการในขอบเขต
- (i) ประสิทธิภาพของผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบบริการ
- (j) ระดับทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ทั้งปัจจุบันและที่คาดการณ์ไว้ในอนาคตด้านบุคลากร ด้านเทคนิค ด้านงบประมาณ ตลอดจนความสามารถทางเทคนิคและของบุคลากรทั้งปัจจุบันและอนาคตที่คาดการณ์ไว้
- (k) ผลของการประเมินความเสี่ยงและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการจัดการกับความเสี่ยงและโอกาส
- (l) การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อระบบบริหารจัดการด้านบริการและบริการในขอบเขต

ผลการทบทวนของผู้บริหารจะต้องรวมถึงการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับโอกาสในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงต่อระบบบริหารจัดการด้านบริการและบริการที่อยู่ในขอบเขต
องค์กรจะต้องจัดเก็บหลักฐานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงผลการทบทวนของผู้บริหาร

9.4. การรายงานที่เกี่ยวข้องกับบริการ

องค์กรจะต้องกำหนดความต้องการในการรายงานและจุดประสงค์ของการรายงานที่เกี่ยวข้องกับบริการในขอบเขต

รายงานประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบบริหารและบริการในขอบเขตจะต้องมีการจัดทำโดยการใช้ข้อมูลต่างๆจากกิจกรรมการดำเนินการทั้งที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารและการส่งมอบบริการไปยังผู้ใช้งาน การรายงานจะต้องรวมถึงแนวโน้มต่างๆ ที่เกิดขึ้น

องค์กรจะต้องตัดสินใจและดำเนินการต่างๆ ที่จำเป็นโดยอาศัยข้อเท็จจริงที่พบในรายงานเหล่านั้น การดำเนินการต่างๆ ที่จำเป็นจะต้องมีการสื่อสารไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง

ข้อควรสังเกต รายงานที่เป็นข้อกำหนดของมาตรฐานฉบับนี้ได้มีการระบุไว้ในข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของเอกสารนี้ รายงานเพิ่มเติมอื่นๆ สามารถจัดทำเพิ่มเติมได้ด้วย

10. การปรับปรุง

10.1. ความไม่สอดคล้องและการดำเนินการแก้ไข (Nonconformity and corrective action)

10.1.1. เมื่อมีความไม่สอดคล้องหนึ่งเกิดขึ้น องค์กรจะต้อง:

- a) ตอบกลับต่อความไม่สอดคล้องนั้นตามความเหมาะสม
 - 1) ดำเนินการเพื่อควบคุมและแก้ไขความไม่สอดคล้องนั้น
 - 2) จัดการกับผลที่เกิดขึ้นของการดำเนินการ
- b) ประเมินความจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อขจัดสาเหตุของความไม่สอดคล้องเพื่อให้ไม่เกิดขึ้นซ้ำหรือเกิดขึ้นในที่อื่นโดย
 - 1) การทบทวนความไม่สอดคล้อง
 - 2) การระบุสาเหตุของความไม่สอดคล้อง และ
 - 3) การระบุว่าความไม่สอดคล้องที่คล้ายกันมีหรือไม่ หรืออาจเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้น
- c) ดำเนินการแก้ไขที่จำเป็น
- d) ทบทวนความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการแก้ไขที่ได้ดำเนินการไป และ
- e) ทำการเปลี่ยนแปลงต่อระบบบริหารจัดการด้านบริการกรณีที่เป็น

การดำเนินการแก้ไขจะต้องเหมาะสมต่อผลของความไม่สอดคล้องที่พบ

10.1.2. องค์กรจะต้องจัดเก็บหลักฐานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึง

- a) สภาพของความไม่สอดคล้องที่เกิดขึ้นและการดำเนินการในภายหลังเพื่อจัดการกับความไม่สอดคล้องนั้น

b) ผลของการดำเนินการแก้ไข

10.2. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

องค์กรจะต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในเรื่องของความเหมาะสม ความเพียงพอ และความสัมฤทธิ์ผลของระบบบริหารตลอดจนบริการในขอบเขต

องค์กรจะต้องกำหนดเกณฑ์การประเมินโอกาสในการปรับปรุง (เพื่อดูว่าการปรับปรุงที่ได้ดำเนินการไปนั้นได้ผลหรือไม่) เกณฑ์การประเมินจะต้องรวมถึงความสอดคล้องของการปรับปรุงกับวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการด้านบริการ

โอกาสในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องต้องมีการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร องค์กรจะต้องบริหารจัดการกิจกรรมการดำเนินการเพื่อปรับปรุงซึ่งต้องรวมถึง

- a) กำหนดหนึ่งหรือมากกว่าหนึ่งเป้าหมายในการปรับปรุงในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านประโยชน์และคุณค่า ด้านขีดความสามารถ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ด้านการใช้ทรัพยากร และด้านการลดความเสี่ยง
- b) จัดลำดับกิจกรรมการดำเนินการปรับปรุง วางแผน และดำเนินการปรับปรุง
- c) ดำเนินการเปลี่ยนแปลงต่อระบบบริหารตามความจำเป็น
- d) วัดผลการปรับปรุงเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ กรณีที่ไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ให้ดำเนินการต่างๆ ที่จำเป็น
- e) รายงานผลการปรับปรุงที่ได้ดำเนินการไป

ข้อควรสังเกต การปรับปรุงสามารถรวมถึงการดำเนินการเพื่อป้องกันไว้ก่อนและการดำเนินการที่ทำย้อนหลัง (เช่น หลังจากมีเหตุการณ์หนึ่งเกิดขึ้นแล้ว) ยกตัวอย่างเช่น การดำเนินการแก้ไข การดำเนินการป้องกัน การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การมีนวัตกรรมใหม่ และการปรับโครงสร้างองค์กร