

Для цитирования

Егорова А.Г. Роль стандарта ISO/IEC 20000-1 в деятельности организаций и реализации достижения целей устойчивого развития / III Научно-практическая конференция «Стандартизация: траектория науки», приуроченная ко Всемирному дню стандартов, Москва, 15 октября 2025 г. // Информационно-экономические аспекты стандартизации и технического регулирования. 2025. № 6(87). С. 47–51.

УДК 65.018:006.06

РОЛЬ СТАНДАРТА ISO/IEC 20000-1 В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ И РЕАЛИЗАЦИИ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Егорова А.Г., заместитель генерального директора Ассоциации по сертификации «Русский Регистр», г. Санкт-Петербург

Современные стандарты систем менеджмента предполагают использование процессного подхода при организации всех аспектов деятельности. Особенность рассматриваемого международного стандарта ISO/IEC 20000-1 или национального аналога ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-1 в достижении национальных целей развития, таких как технологическое лидерство (ЦУР 9) и цифровая трансформация государственного и муниципального управления, экономики и социальной сферы.

Ключевые слова: цели в области устойчивого развития, национальные цели развития, информационные технологии, менеджмент сервисов, управление услугами.

THE ROLE OF THE ISO/IEC 20000-1 STANDARD IN THE ACTIVITIES OF ORGANIZATIONS AND THE ACHIEVEMENT OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

Egorova A.G., Deputy Director General of the Russian Register Certification Association, Russia, St. Petersburg

Research Modern management system standards require the use of a process approach in the organization of all aspects of activity. The feature of the considered international standard ISO/IEC 20000-1 or the national equivalent GOST R ISO/IEC 20000-1 in achieving national development goals, such as technological leadership (SDG 9) and digital transformation of public and municipal administration, the economy, and the social sphere.

Keywords: sustainable development goals, national development goals, information technology, service management.

Генеральной Ассамблеей ООН в 2015 году для формирования устойчивого улучшенного будущего для всего мира были предложены на рассмотрение и приняты новые 17 Целей в области устойчивого развития (далее – ЦУР) [12] и 169 задач для их реализации [3], которые служат для объединения усилий стран в решении глобальных проблем человечества. Российская Федерация поддержала основные принципы ЦУР, которые нашли отражение в государственной политике Российской Федерации и в последующих документах стратегического планирования, например в положениях майского Указа Президента (2018 г.) [4] и других [5–8]. С учетом условий, в которых оказалась наша страна, Президент уточнил и конкретизировал цели, сформулированные еще в 2020 году [9]. Было определено 7 укрупненных целей национального развития.

В январе 2025 года Председатель Правительства Российской Федерации утвердил единый план по достижению национальных целей развития (далее – Единый план) [10] и тем самым определил стратегические приоритеты РФ.

Единый план увязывается с Указом Президента РФ [9], с национальными проектами (например, национальный проект «Инфраструктура для жизни» охватывает значительное количество задач, установленных в рамках ЦУР; национальный проект «Безопасные и

качественные автомобильные дороги)), государственными программами (например, Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации»), региональными и отраслевыми стратегиями (например, Транспортная стратегия России), «дорожными картами», а также предусматривает участие в достижении национальных целей институтов развития, государственных компаний и корпораций (например, комплексный план модернизации и расширения магистральной инфраструктуры и т.д.

В рамках реализации девятой ЦУР является построение устойчивой инфраструктуры, стимулирование инклюзивной и устойчивой промышленности. Приоритетными инновациями в России выделены: использование искусственного интеллекта, например создание системы гибкого управления жизненным циклом оборудования электростанций с применением инструментов предиктивной аналитики, цифровой платформы анализа данных транспортных систем с гибридным искусственным интеллектом, применение средств системного цифрового инжиниринга в разработке передовой продукции, использование математических моделей оборудования и программного обеспечения на их основе для цифрового проектирования, оптимизации, отработки изделий на виртуальных и физических стендах, прогнозирования режимов работы и возможных неисправностей.

Для реализации данной цели, а также для реагирования на возможные вызовы и риски, в том числе в условиях внешних санкций, необходимо наладить работу организаций и предприятий так, чтобы протекающие процессы приносили результат, который удовлетворяет пожелания заказчиков, в том числе подготовить гибкую цифровую модель управления реализацией намеченных мероприятий.

Для этого можно изобретать «велосипеды», а можно воспользоваться международными стандартами, например позволяющими выстроить гармонизированную систему управления сервисами и/или услугами.

Стандарты серии ISO 20000 близки к практической реализации ЦУР. Это связано с тем, что стандарты охватывают вопросы оптимизации и устранения ошибок на всех уровнях бизнес-процессов, определяют требования к организациям по установлению, внедрению, поддержанию и постоянному улучшению системы менеджмента сервисов (управления услугами) (далее – СМС), которая помогает достигать целей устойчивого развития, связанных с эффективным предоставлением услуг и постоянным улучшением сервисов.

Стандарт построен на методологии «Планируй-делай-проверяй-действуй» (далее – PDCA). Данный метод применяется для улучшения самой системы. Он включает в себя все стадии жизненного цикла услуги/сервиса (далее – ЖЦУ): стратегию, планирование, проектирование, эксплуатацию, постоянное совершенствование и вывод услуги (сервиса) из обращения. PDCA используется для выполнения установленных требований сервисов и принесения выгоды, в том числе через обмен информацией с потребителями и другими заинтересованными сторонами; мониторинг, измерение и анализ СМС, регистрацию и реагирования на жалобы в отношении сервисов, а также на вопросы, связанные с обеспечением информационной безопасности.

В стандарте учтены различные инструменты и политики, предусмотрены индикаторы достижения поставленных задач, определены зоны ответственности всех участников ЖЦУ. Планирование и внедрение новых или измененных сервисов – гарантия, что данные сервисы будут предоставляться и управляться в соответствии с согласованным бюджетом и установленным качеством. Процесс «Управление взаимодействием» включает в себя управление бизнес-процессами, происходящими между поставщиком услуг, заказчиком и подрядчиками. Процесс «Управление мощностями», отвечающий за оценку производительности и мощности ИТ-услуг, устанавливает гарантию того, что поставщик сервисов/услуг всегда будет иметь запас мощностей, достаточный для выполнения текущих и согласованных будущих потребностей заказчика. Процесс «Управление релизами» отвечает за выработку новых и коррекцию уже имеющихся решений. Процесс «Управление инцидентами» фокусируется на инцидентах, которые удалось предотвратить или успешно разрешить. При этом инциденты информационной безопасности рассматриваются отдельно.

Раздельно рассматриваются процессы «Управление изменениями» и «Управление конфигурациями». Не забыты в стандарте и процессы «Бюджетирование и учет затрат».

Стандарт разработан Международной организацией по стандартизации ISO и Международной электротехнической комиссией ИЕС и впервые опубликован в декабре 2005 года. Основой для его появления стала «Библиотека инфраструктуры информационных технологий» – ITIL (IT Infrastructure Library), обобщившая лучшие практики информационных технологий в единый документ. Идея создания такого документа принадлежала британскому правительству, и первый этап проекта реализовало государственное учреждение Великобритании – Центральное агентство по компьютерам и телекоммуникациям. Первая публичная версия Библиотеки появилась в 1989 году и представляла собой семитомный свод рекомендаций по методам управления ИТ-услугами/сервисами, обобщившая опыт работы успешных компаний. Изначально это был «Кодекс практики», охватывающий четыре основных процесса. В 1998 году его заменили вторым изданием, охватывающим уже 13 процессов. В дальнейшем проект был передан Британскому институту стандартов, продуктом которого в 2000 году стал стандарт BS 15000, содержащий описание универсальных критериев для оценки СМС организации.

Первая версия ISO 20000, заменившая BS15000:2002, сохранив при этом почти полностью его содержательную часть, также состояла из двух частей: спецификация и кодекс практики. Первая часть содержала подробное описание требований к системе менеджмента сервисами/услугами, а также ответственность за них. В ней определены 13 самых важных процессов, разбитых на пять групп. Стандарт изначально готовился только для применения в области информационной технологии и содержал ссылки на методологию оценки рисков-ИТ. Вторая часть стандарта – это руководство по практическому применению первой части.

В 2011 году стандарт получил обновление. В данной версии международного стандарта расширились требования к проектированию и внедрению ИТ-услуг/сервисов и расширился глоссарий. Крайняя на сегодняшний день версия стандарта датируется 2018 годом. В ней введена новая структура высокого уровня, соответствующая стандарту системы менеджмента качества – ISO 9001, добавлена ссылка на «Термины и определения», образовавшие десятую часть стандарта. Внесены поправки и добавлены требования с учетом растущих тенденций в менеджменте сервиса. Появилось требование «Устанавливать, внедрять, поддерживать и постоянно улучшать СМС». В версии 2011 года все процессы были разделены на четыре раздела: процессы предоставления услуг, процессы отношений, процессы решений и процессы контроля. В новой версии стандарта процессы включены в один восьмой раздел «Функционирование СМС», при этом процессы «Управление непрерывностью» и «Управление доступностью» стали независимы, как и процессы «Управление инцидентами» и «Запрос на услугу».

Впервые был переведен и утвержден российский аналог международного стандарта в 2010 году, который тоже имел две части.

Все стандарты серии ИСО 20000 взаимосвязаны и являются «строительными кирпичиками» для построения СМС любой организации. Помимо первой и второй частей, о которых говорилось выше, серия имеет еще 8 руководств, помогающих пользователю определить область применения основного стандарта, построить стандартную модель процесса и примерный план реализации, описывающих требования к органам по сертификации, а также руководства по интеграции и корреляции стандартов ИСО, по использованию и преимуществам систем менеджмента услуг/сервисов для небольших организаций, по применению стандарта к облачным сервисам.

Для реализации статистического управления процессами в рамках стандарта могут использоваться, например, такие инструменты:

- Матрица распределения ответственности – инструмент управления проектами, который помогает четко распределить роли и обязанности между участниками проектной команды и персоналом, распределить их уровни вовлеченности в выполнение поставленных задач.

– Базы данных управления конфигурациями – оказывают помощь в консолидировании источников информации и снижают зависимость от различных документов.

– Внутренние системы тикетов – позволяют результативно управлять запросами (и проблемами) на услугу/сервис, чтобы потребности клиентов удовлетворялись своевременно и эффективно.

Внедрение данных стандартов помогает организациям понять и удовлетворить потребности бизнеса, повысить надежность и доступность системы, обеспечить основу для принятия соглашения об уровне сервисов, способствует определению и измерению качества предоставляемых услуг и/или сервисов. Стандарт, опираясь на лучшие мировые практики подходит для организаций любых размеров – от небольшого ООО или ИП до крупных предприятий, и не только технологических.

Внедрение и применение описанного выше стандарта в таких компаниях, как Блок «Технология» ПАО «Сбербанк России», ИТ-интегратор электроэнергетического дивизиона Росатома – АО «КОНСИСТ-ОС», ФКУ «Налог-Сервис» ФНС России (учреждение, обеспечивающее работу цифровой платформы Федеральной налоговой службы и отказоустойчивость электронных сервисов), показало повышение качества ИТ-услуг и уровня сервиса, прозрачность ИТ-процессов и улучшение управляемости, снижение операционных рисков и количества инцидентов, повышение удовлетворенности клиентов и соблюдение SLA, т. е. были решены долгосрочные задачи, в том числе выход на устойчивую траекторию экономического роста в условиях имеющихся вызовов, обеспечение технологического суверенитета России.

Таким образом реализация в организации требований международного стандарта ISO/IEC 20000-1 или национального аналога поможет достичь национальных целей развития России, таких как технологическое лидерство и цифровая трансформация государственного и муниципального управления, экономики и социальной сферы.

Список литературы

1. ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-1-2021. Доступно по адресу: https://www.rst.gov.ru/portal/gost/home/standarts/catalognational?portal:componentId=3503536e-2ac1-4753-8ed1-09a92fee02de&portal:isSecure=false&portal:portletMode=view&navigationalstate=JBPNs_r00ABXdKAAZhY3Rpb24AAAABABBBj25jcmV0ZURvY3VtZW50AARmcm9tAAAAQAEMzIyMAAGZG9jX2lkAAAAQAfNDQ2NzMAB19fRU9GX18*&ysclid=mgod2ac5xb408767151 (дата обращения 05.10.2025.).
2. Руководящие указания для разработчиков стандартов о способах учета условий устойчивого развития (ISO Guide 82:20 «Guidelines for addressing sustainability in standards». Международная организация по стандартизации – URL: <https://www.iso.org/standard/76561.html>
3. Резолюция 70/1 Генеральной Ассамблеи ООН от 25 сентября 2015 г. «Преобразование мира: Повестка дня в области устойчивого развития на период до 2030 года». – Нью-Йорк: ООН, 2015. – 41 с.
4. Президент Российской Федерации (2018) «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года». Доступно по адресу: <http://www.kremlin.ru/events/президент/новости/57425> (дата обращения 05.10.2025.).
5. Президент Российской Федерации (2020а). Указ Президента Российской Федерации № 474. Доступно по адресу: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/45726> (дата обращения 05.10.2025).
6. Президент Российской Федерации (2020б). Указ Президента Российской Федерации № 666. Доступно по адресу: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/45990> (дата обращения 05.10.2025).
7. Президент Российской Федерации (2021). Указ Президента Российской Федерации от 2 июля 2021 года № 400 «О Стратегии национальной безопасности Российской Федерации» Доступно по адресу: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/47046> (дата обращения 05.10.2025)
8. Президент Российской Федерации (2024а). Указ Президента Российской Федерации № 145 «О Стратегии научно-технологического развития Российской Федерации». Доступно по адресу: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/50358> (дата обращения 05.10.2025)
9. Президент Российской Федерации (2024б). Указ Президента Российской Федерации № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года». Доступно по адресу: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/50542/page/1> (дата обращения 05.10.2025)
10. Правительство Российской Федерации (2025) «Единый план по достижению национальных целей развития до 2030 года и на перспективу до 2036 года». Доступно по адресу: <http://government.ru/docs/53927/> (дата обращения 05.10.2025)
11. Сахаров А.Г. Реализация ЦУР в России: вызовы и достижения // Вестник международных организаций. 2025. Т. 20. № 2. С. (на русском и английском языках). doi:10.17323/1996-7845-2025-02-01

12. Цели в области устойчивого развития [Электронный ресурс] // Официальный сайт Организации Объединенных Наций. – URL: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/ru/sustainable-development-goals/> (дата обращения: 05.10.2025).
13. ISO/IEC 20000-1:2018 «Информационные технологии. Менеджмент сервисов. Часть 1. Требования к системе менеджмента сервисов». Доступно по адресу: <https://www.iso.org/standard/70636.html> (дата обращения 05.10.2025).

References

1. GOST R ISO/IEC 20000-1-2021. Available at: https://www.rst.gov.ru/portal/gost/home/standarts/catalognational?portal:componentId=3503536e-2ac1-4753-8ed1-09a92fee02de&portal:isSecure=false&portal:portletMode=view&navigationalstate=JBPNs_rO0ABXdKAAZhY3Rpb24AAAAABABBBjb25jcmV0ZURvY3VtZW50AARMcm9tAAAAAQAEZyMAAGZG9jX2lkAAAAAQAFNDQ2NzMAB19fRU9GX18*&ysclid=mgod2ac5xb408767151 (accessed 05.10.2025).
2. Guidelines for developers of standards on ways to take into account the conditions of sustainable development (ISO Guide 82:20 "Guidelines for addressing sustainability in standards". International Organization for Standardization – URL: <https://www.iso.org/standard/76561.html>
3. Resolution 70/1 of the UN General Assembly dated September 25, 2015, "Transforming the World: The 2030 Agenda for Sustainable Development." – New York: UN, 2015. – 41 p.
4. President of the Russian Federation (2018) "On the National Goals and Strategic Objectives of the Development of the Russian Federation for the Period up to 2024". Available at: <http://www.kremlin.ru/events/president/news/57425> (accessed 05.10.2025).
5. President of the Russian Federation (2020a) Decree of the President of the Russian Federation No. 474. Available at: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/45726> (accessed on 05.10.2025).
6. President of the Russian Federation (2020b) Decree of the President of the Russian Federation No. 666. Available at: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/45990> (accessed on 05.10.2025).
7. President of the Russian Federation (2021). Decree of the President of the Russian Federation No. 400 dated July 2, 2021 "On the National Security Strategy of the Russian Federation" Available at: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/47046> (accessed on October 5, 2025)
8. President of the Russian Federation (2024a) Decree of the President of the Russian Federation No. 145 On the Strategy for the Scientific and Technological Development of the Russian Federation Available at: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/50358> (accessed on 05.10.2025)
9. President of the Russian Federation (2024b) Decree of the President of the Russian Federation No. 309 "On the National Development Goals of the Russian Federation for the Period up to 2030 and for the Prospect until 2036". Available at: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/50542/page/1> (accessed on 05.10.2025)
10. Government of the Russian Federation (2025) "Unified Plan for Achieving National Development Goals until 2030 and beyond 2036" Available at: <http://government.ru/docs/53927/> (accessed on 05.10.2025)
11. Sakharov A.G. Implementation of the SDGs in Russia: Challenges and Achievements // Bulletin of International Organizations. 2025. Vol. 20. No. 2. Pp. (in Russian and English). doi:10.17323/1996-7845-2025-02-01
12. Sustainable Development Goals [Electronic resource] // Official website of the United Nations. – URL: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/ru/sustainable-development-goals/> (accessed on 05.10.2025).
13. ISO/IEC 20000-1:2018 is available at: <https://www.iso.org/standard/70636.html> (accessed on 05.10.2025).