



DORADZTWO GOSPODARCZE DGA S.A.

# Kompleksowe Zarządzanie Usługami Informatycznymi

## Standard ISO/IEC 20000

Rozwój systemów informatycznych sprawił, że wzrosło znaczenie działów IT, a tym samym ich rola w prawidłowym funkcjonowaniu organizacji. Obecnie efektywność wykorzystywanych mechanizmów zarządzania IT ma bezpośredni wpływ na:

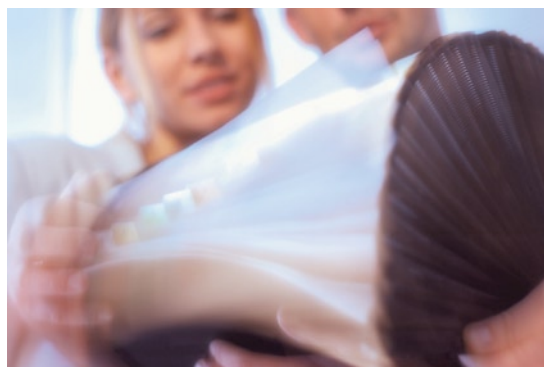
- bieżącą sytuację firmy,

- postrzeganie jej usług,
- a także zadowolenie klientów.

Wprowadzenie systemu zarządzania zgodnego z zaleceniami ISO/IEC 20000 sprawi, że korporacyjne struktury IT będą zarządzane według najlepszych światowych standardów.

## Skuteczne zarządzanie IT

Od lat systemy zarządzania zyskują na popularności. Coraz więcej organizacji decyduje się na wdrożenie standardów takich jak ISO 9001, ISO 14000 czy ISO/IEC 27001. Dzieje się tak dlatego, że standaryzacja pracy pozwala na zapewnienie właściwej jakości świadczonych usług, a także minimalizację nakładów finansowych. Rozwój rynku nowych technologii sprawił, że nie ma mowy o odpowiednim zarządzaniu organizacją, jeżeli rola i zadania działu IT nie zostały właściwie uwzględnione. Żadna z istniejących norm nie zawierała wymagań specyficznych dla IT – takich jak np. zasady zarządzania poziomem świadczonych usług czy zarządzania dostępnością i ciągłością działania. Doprowadziło to do sytuacji, w której konieczne stało się opracowanie nowego standardu – takiego, który uzupełniłby normy już istniejące o wymagania specyficzne dla



IT. Tak powstał standard BS 15000 – brytyjska norma zarządzania IT, która uznawana jest na całym świecie. W grudniu 2005 r. została ona wykorzystana do przygotowania międzynarodowej normy – ISO/IEC 20000.

## Podejście procesowe

ISO 20000 proponuje procesowe podejście do zarządzania strukturą IT w firmie. Standard mówi, w jaki sposób zarządzać dostępnymi zasobami stale podnosząc jakość świadczonych usług. Podstawą normy jest plan zarządzania usługami, którego opracowanie, wdrożenie i weryfikacja przebiega w cyklu PDCA (znanym np. z ISO 9001). Norma przedstawia trzynaście procesów podlegających wdrożeniu w organizacji, wśród których odnaleźć można m.in.:

- Zarządzanie Poziomem Świadczonej Usług i jego Raportowanie

- Zarządzanie Dostępnością i Zapewnienie Ciągłości Usług
- Zarządzanie Finansami
- Zarządzanie Pojemnością
- Zarządzanie Bezpieczeństwem
- Relacje z Biznesem i Dostawcami
- Zarządzanie Incydemem
- Zarządzanie Problemem
- Zarządzanie Zmianą
- Zarządzanie Infrastrukturą

## Nie tylko dla korporacji

Standard ISO 20000 jest naturalnym wyborem dla działów IT dużych organizacji. To także interesująca propozycja dla firm realizujących usługi outsourcingu – jego wdrożenie pozwala bowiem na zapewnienie, że procesy świadczone

na rzecz Klienta są zgodne z ustalonymi warunkami – zarówno w kontekście jakości, bezpieczeństwa, jak i nakładów finansowych.

## Certyfikacja

Podobnie jak w innych systemach zarządzania, istnieje możliwość przeprowadzenia audytu przez niezależną jednostkę certyfikacyjną na zgodność z ISO/IEC 20000. Celem takiego audytu jest weryfikacja poprawności wdrożenia systemu – a zatem skuteczności zarządzania IT w organizacji. Efektem audytu jest decyzja o przyznaniu certyfikatu – uznawanego na całym świecie potwierdzenia,

że organizacja jest zarządzana zgodnie z wymaganiami normy ISO/IEC 20000. Możliwość certyfikacji jest przyjmowana ze szczególnym zainteresowaniem przez firmy świadczące usługi outsourcing'owe – jest bowiem traktowana jako najlepsza rekomendacja dla klientów oraz ważny element wizerunku firmy na rynku.

## Integracja z innymi systemami zarządzania

Podstawą wszystkich systemów zarządzania jest prostota integracji. Analogiczna sytuacja ma miejsce w przypadku ISO/IEC 20000. Dlatego organizacje posiadające już inne systemy zarządzania – w szczególności ISO 9001 oraz ISO/IEC 27001 (dawniej BS 7799) – mogą oczekiwać mniejszych nakładów związanych z wdrożeniem i utrzy-

maniem systemu ISO/IEC 20000. Przyjmuje się, że organizacja posiadająca certyfikowany system zarządzania bezpieczeństwem informacji (ISO/IEC 27001) spełnia w dużym stopniu wymagania ISO 20000 w zakresie zarządzania dostępnością, ciągłością działania oraz bezpieczeństwem informacji.

## Zaufaj profesjonalistom

Doradztwo Gospodarcze DGA S.A. posiada największe w Polsce doświadczenie w zakresie wdrożeń systemów ISO 9001 (kilkadziesiąt certyfikowanych Klientów) oraz BS 7799 i ISO/IEC 27001 (znaczącą większość spośród

certyfikatów wydanych w Polsce otrzymali Klienci DGA). Wybierając DGA, stawiają Państwo na bezpieczeństwo oraz doświadczenie.

