



ISO / IEC 20000-1: 2011 **ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ** **"ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ"**

ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ISO 20000-1: 2011;

Το πρότυπο ISO 20000-1: 2011 είναι ένα πρότυπο που καθορίζει τις απαιτήσεις για τη δημιουργία και τη διαχείριση ενός αποτελεσματικού συστήματος διαχείρισης υπηρεσιών πληροφορικής (SMS). Οι απαιτήσεις περιλαμβάνουν το σχεδιασμό, τη μετάβαση, την παράδοση και τη βελτίωση των υπηρεσιών για την εκπλήρωση των συμφωνημένων απαιτήσεων εξυπηρέτησης. Σκοπός του είναι να παρέχει ένα κοινό πρότυπο αναφοράς για κάθε επιχείρηση που προσφέρει υπηρεσίες πληροφορικής σε εσωτερικούς ή εξωτερικούς πελάτες. Έμφαση δίνεται στη σημασία της ολοκλήρωσης της διαδικασίας. Σημαίνει ότι η συνεργασία και η επικοινωνία μεταξύ των ενδιαφερομένων μερών αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για τη δημιουργία αποτελεσματικού SMS.

ΠΟΙΟΝ ΘΑ ΜΠΟΡΟΥΣΕ ΝΑ ΑΦΟΡΑ

Αυτό το πρότυπο μπορεί να εφαρμοστεί σε οποιονδήποτε πάροχο υπηρεσιών ανεξάρτητα από το μέγεθος και τη δραστηριότητά του που επιθυμεί να αποδείξει την αποτελεσματικότητά του στο IT SMS στους πελάτες του, τους συνεργάτες του, τους προμηθευτές ή τους μετόχους του. Συγκεκριμένα:

Σύστημα Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής (SMS).

- Δίνει τη δυνατότητα στους οργανισμούς πληροφορικής να διασφαλίσουν ότι οι διαδικασίες διαχείρισης υπηρεσιών πληροφορικής τους ευθυγραμμίζονται τόσο με τις ανάγκες της επιχείρησης όσο και με τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές.

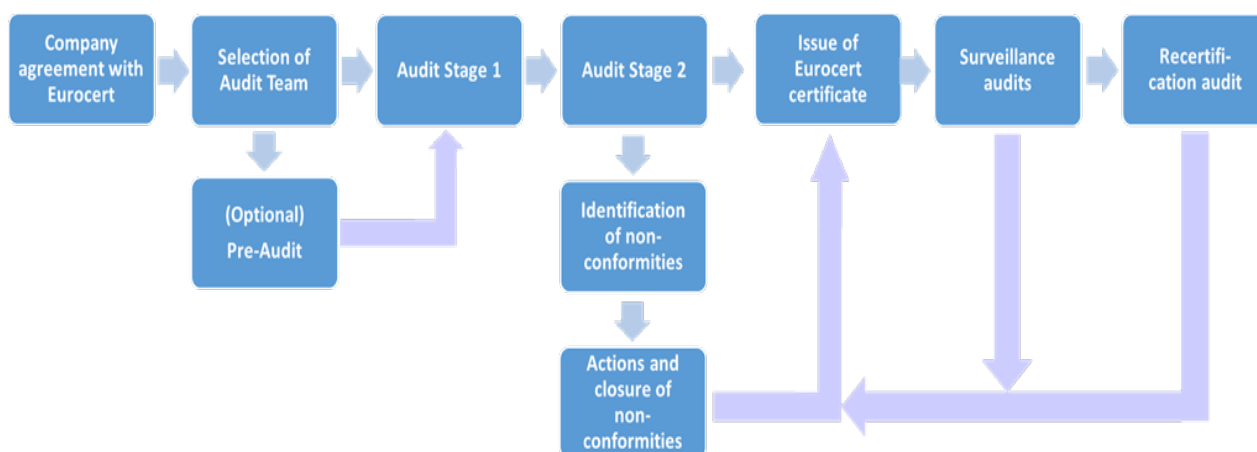


- Βοηθά κάθε οργανισμό να διασφαλίσει ότι θα εκπληρωθούν οι απαιτήσεις παροχής υπηρεσιών που παρέχονται από πάροχο υπηρεσιών.
- Βοηθά έναν πάροχο υπηρεσιών να βελτιώσει το σχεδιασμό, τη μετάβαση, την παράδοση και τη βελτίωση των υπηρεσιών μέσω της αποτελεσματικής εφαρμογής και λειτουργίας των SMS.
- Βοηθά έναν πάροχο υπηρεσιών να παρακολουθεί, να μετρά και να αναθεωρεί τις διαδικασίες και τις υπηρεσίες διαχείρισης υπηρεσιών.
- Παρέχει εμπιστοσύνη σε έναν οργανισμό, καθώς εξασφαλίζει μια συνεπή προσέγγιση από όλους τους παρόχους υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που ανήκουν σε μια αλυσίδα εφοδιασμού του οργανισμού αυτού.
- Εξασφαλίζει ότι τα SMS είναι ευθυγραμμισμένα με τους επιχειρηματικούς στόχους και τις διαδικασίες της επιχείρησης.
- Βοηθά τον οργανισμό να συμμορφώνεται με το νόμο ή τους κανονισμούς που σχετίζονται με την τεχνολογία των πληροφοριών.
- Παρέχει στον οργανισμό ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, ειδικά σε περιπτώσεις όπου η διαχείριση της υπηρεσίας Πληροφορικής είναι κρίσιμη

ΓΙΑΤΙ ΜΕ ΤΟ EUROCERT S.A.

- Είμαστε διαπιστευμένοι από το Ελληνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ - Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης), μέλος της EA-MLA και της IAF. Ως εκ τούτου, παρέχουμε διεθνώς αναγνωρισμένα πιστοποιητικά.
- Διαθέτουμε δυναμικό και έμπειρο προσωπικό και συνεργάτες, οι οποίοι ως ελεγκτές και / ή τεχνικούς εμπειρογνώμονες διενεργούν ελέγχους υψηλής προστιθέμενης αξίας για την εταιρεία σας.
- Αξιολογούμε τις εκθέσεις ελέγχου, παρακολουθούμε την μακροχρόνια βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης της εταιρείας σας, σχεδιάζουμε τους ελέγχους και ενημερώνουμε για κάθε εξέλιξη των δραστηριοτήτων σας
- Διαθέτουμε μεγάλη εμπειρία και εμπειρία όσον αφορά την πιστοποίηση του ISO 27001, το οποίο είναι ένα παρόμοιο και συμβατό πρότυπο με το πρότυπο ISO 20000

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ:



ΧΡΟΝΟΣ, ΕΚΔΟΣΗ ΚΑΙ ΙΣΧΥΣ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ISO 20000-1: 2011

Υπό την προϋπόθεση ότι ο Έλεγχος Πιστοποίησης του Συστήματος Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής του οργανισμού είναι επιτυχής, το Πιστοποιητικό εκδίδεται σύντομα. Το πιστοποιητικό ISO 20000-1: 2011 ισχύει για τρία έτη, κατά τη διάρκεια των οποίων πρέπει να διενεργούνται δύο ετήσιοι έλεγχοι επιτήρησης.