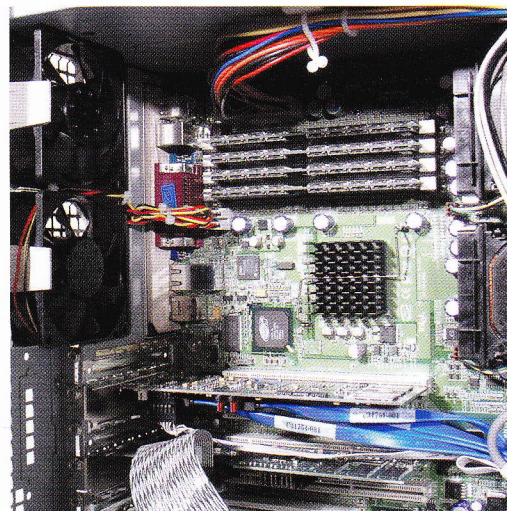
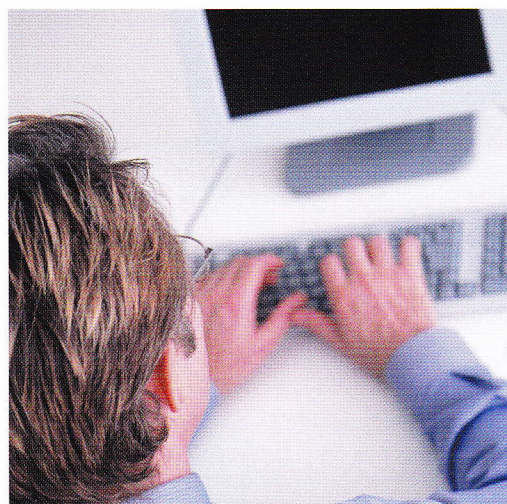
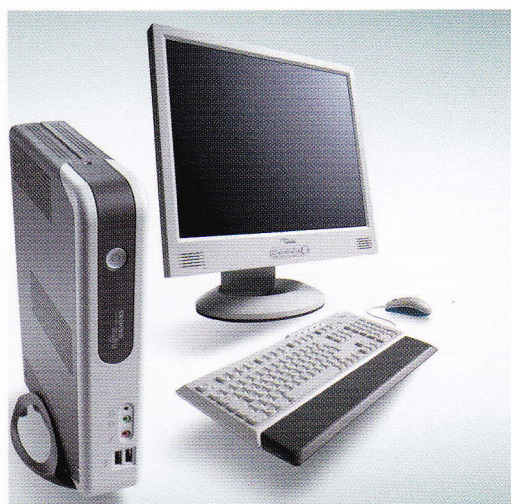




РУССКИЙ РЕГИСТР

СЕРТИФИКАЦИЯ СИСТЕМЫ
МЕНЕДЖМЕНТА ИТ-СЕРВИСОВ
НА СООТВЕТСТВИЕ ТРЕБОВАНИЯМ
МЕЖДУНАРОДНОГО СТАНДАРТА
ISO/IEC 20000:2005



ОБЪЕКТИВНО, КОМПЕТЕНТНО, БЕСПРИСТРАСТНО.

ISO/IEC 20000

ISO/IEC 20000



ПРОБЛЕМЫ: АКТУАЛЬНОСТЬ КАЧЕСТВА ИТ-СЕРВИСОВ ДЛЯ БИЗНЕСА

В настоящее время информационные технологии (ИТ) являются одним из важнейших элементов инфраструктуры бизнес-процессов современной организации и средством обеспечения стабильности и развития. В связи с увеличением важности ИТ, потребители высокотехнологичных сервисов становятся все более требовательными к качеству оказания услуг. Требуется при минимуме затрат обеспечить постоянное повышение уровня обслуживания для удовлетворения изменяющихся потребностей каждой организации. Высший менеджмент, со своей стороны, признаёт значимость принятия правильных стратегических решений в области ИТ для обеспечения устойчивости ведения бизнеса.

Проблема обеспечения качества ИТ-сервисов находится в зоне

внимания менеджмента по ряду причин, среди которых выделяются две основные: зависимость высокого уровня обслуживания потребителей от предоставления оптимального набора ИТ-сервисов из широкого диапазона доступных и агрессивная конкурентная среда. Одним из основных критически важных факторов, необходимых для оказания качественных ИТ сервисов, являются прозрачность работы ИТ службы и ее соответствие требованиям современного бизнеса. Результативность и эффективность современной организации непосредственно зависят от организованности и скоординированности деятельности служб поддержки (Help Desk), диспетчерской службы (Service Desk), групп по предоставлению услуг, службы информационной безопасности (ИБ) и планово-финансовой деятельности.

РЕШЕНИЕ: ВНЕДРЕНИЕ СМИС

Система менеджмента ИТ-сервисов (СМИС), корректно спроектированная, эффективно внедренная и надлежащим образом сертифицированная в соответствии с требованиями международного стандарта (МС) ISO/IEC 20000:2005, призвана обеспечить высокий уровень управления ИТ-сервисами Вашей организации, что позволит увеличить конкурентные преимущества и получить

признание партнеров и заказчиков, как в России, так и за рубежом. Для высокотехнологичных организаций (системные интеграторы, банки, страховые компании, интернет-провайдеры, разработчики программного обеспечения и другие) наличие сертифицированной СМИС – критически необходимо для ведения качественного бизнеса на высочайшем уровне.

ЦЕЛИ: ДЛЯ ЧЕГО И ДЛЯ КОГО ПРЕДНАЗНАЧЕН МС ISO/IEC 20000:2005

МС ISO/IEC 20000:2005 устанавливает требования к управлению ИТ сервисами, основываясь на процессном подходе, что соответствует лучшим мировым практикам, собранным в библиотеке ITIL (сборник руководств по управлению ИТ сервисами) и применим для любой организации поставщика ИТ услуг, вне зависимости от ее размеров, отраслевой принадлежности и географического места расположения. Стандарт предназначен для обеспечения выбора адекватной и эффективной ИТ инфраструктуры, в соответствии с принятой в организации ИТ стратегией, практикой менеджмента рисков, процессами ИБ и другими необходимыми процедурами.

ЗАДАЧИ: ВНЕДРЕНИЕ РАБОТОСПОСОБНОЙ СМИС

Внедрение СМИС в соответствии с требованиями МС ISO/IEC 20000:2005 выполняется в несколько этапов, при этом важно обеспечить вовлечение в процесс всего персонала организации, имеющего дело с ИТ (по принципу «от директора до сотрудника»). Неосведомленность конкретных сотрудников, как поставщиков ИТ сервисов, так и их потребителей, отсутствие программы внедрения, формально разработанные процедуры – вот основные причины неработоспособности ряда СМИС. Одним из фундаментальных принципов построения эффективной СМИС является «внедрение и развитие СМИС собственными руками», иными словами, организация самостоятельно определяет список ИТ услуг (Service Catalogue), устанавливает соглашения об уровне предоставления ИТ услуг (Service Level Agreement – SLA), создает базу данных элементов конфигурации ИТ инфраструктуры (Configuration Management Data Base – CMDB), определяет перечень критичных информационных активов и связанных с ними рисков, регулярно проводит аудиты ИБ и анализирует состояние СМИС.

ПРЕИМУЩЕСТВА: ЧТО ДАЕТ ВНЕДРЕНИЕ МС ISO/IEC 20000:2005

Многолетняя практика Ассоциации по сертификации «Русский Регистр» – лидера среди органов сертификации в России – свидетельствует, что внедрение и сертификация СМИС в соответствии с требованиями МС ISO/IEC 20000:2005 предоставляет организации комплекс ключевых преимуществ:

- использование передового международного опыта и проверенных практикой знаний;
- снижение рисков прямых потерь из-за предоставления некачественных ИТ-сервисов;
- доказательство того, что процессы предоставления ИТ-сервисов организации способны удовлетворять потребности внешних пользователей в долгосрочной перспективе, что особенно ценится государственными заказчиками;
- независимое подтверждение факта, что в организации должным образом выявлены, оценены и системным образом управляются риски, т.е. соответствующие процедуры разработаны, внедрены, постоянно анализируются и улучшаются компетентным и ответственным персоналом;
- демонстрация определенного уровня развития ИТ-сервисов для обеспечения качественно высокого уровня обслуживания клиентов и партнеров организации;
- строгая направленность деятельности ИТ службы на решение задач бизнеса, адресность оказания услуг;
- повышение управляемости, эффективности и безопасности использования ИТ ресурсов (координируемые и контролируемые изменения в ИТ инфраструктуре, централизованная регистрация и учет всех обращений пользователей, постоянный мониторинг и анализ инцидентов и

проблем ИТ и ИБ, постоянное усовершенствование способов решения проблем и выработка решений для исключения повторяемости инцидентов);

Главным преимуществом создания и внедрения СМИС является независимое доказательство стабильности и надежности бизнес-процессов организации.

- доказательство стремления высшего руководства организации к обеспечению качественными ИТ-сервисами всех потребителей ИТ-сервисов в заданном объеме и в соответствии с установленными требованиями (SLA);
- демонстрация проведения регулярных аудитов, оценки результативности и постоянных улучшений СМИС.

Сертификация СМИС на соответствие требованиям МС ISO/IEC 20000:2005 – единственное общепринятое в мировой практике подтверждение соответствия международным требованиям.

ВОПРОС:

КАКОВА ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА ОТ ВНЕДРЕНИЯ МС ISO/IEC 20000:2005?

Любая организация принимает стратегические решения на основе комплексного анализа факторов, в том числе и экономического обоснования затрат. Практика Ассоциации по сертификации «Русский Регистр» основана на обязательном изучении финансовых и экономических оценок предлагаемого проекта по внедрению СМИС в соответствии с требованиями МС ISO/IEC 20000:2005.

ОТВЕТ:

СЕРТИФИКАЦИЯ СМИС ОРГАНИЗАЦИИ НА СООТВЕТСТВИЕ ТРЕБОВАНИЯМ МС ISO/IEC 20000:2005 ПОЛНОСТЬЮ ОПРАВДЫВАЕТ ВЛОЖЕННЫЕ В ЭТОТ ПРОЕКТ РЕСУРСЫ

Как показывает опыт Ассоциации по сертификации «Русский Регистр», разработка, построение и сертификация СМИС полностью оправдывает вложенные ресурсы организации за счет:

- повышения эффективности, надёжности предоставления ИТ-сервисов и совершенствования процессов взаимодействия в части планирования и окупаемости соответствующих затрат;
- снижения рисков, уровня последствий и реального ущерба от инцидентов ИТ и ИБ, а также сокращения расходов на ИТ инфраструктуру;
- расширения возможностей участия компании в крупных государственных контрактах (тендерах);
- снижения затрат на поддержку и планомерное развитие информационных технологий в целом;
- существенного укрепления имиджа компании, повышения к ней интереса со стороны потенциальных клиентов, инвесторов.

ПРОЦЕСС:

КАК ПРОИСХОДИТ СЕРТИФИКАЦИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА ИТ СЕРВИСОВ

Процесс оказания услуг по сертификации СМИС в Ассоциации по сертификации «Русский Регистр» состоит из следующих основных этапов:

Обращение организации в «РР» с формализованным запросом. Наши эксперты свяжутся с ответственным представителем организации по ИТ в кратчайшие сроки и подготовят подробное предложение с указанием необходимых ресурсов.

1-й этап сертификации

Предварительная оценка. Проводится в организации с целью диагностики существующего уровня реализованных ИТ процедур, оценки соответствия требованиям МС ISO/IEC 20000:2005 и определения готовности организации к сертификационному аудиту. Эксперты изучают основные требования к СМИС в организации (наличие утвержденных политик, менеджмент рисков, анализ инцидентов ИТ, ответственность руководства, проведение аудитов и улучшение СМИС, проверку выполнения существующих законодательных требований)

Также в рамках предварительной оценки проводится анализ документации СМИС. Работы по этапу проводятся в организации с целью определения полноты, степени соответствия, установления взаимосвязей и отсутствия внутренних противоречий документов СМИС. Особое внимание уделяется оценке соответствия требованиям действующего законодательства и нормативной базы в области ИТ и ИБ (стандарты, федеральные законы, руководящие документы и рекомендации регулирующих органов). На этом этапе выявляются все слабые места, которые могут потенциально повлиять на успех сертификации СМИС в организации; необходимо устранить эти проблемы до второго этапа - сертификационного аудита.

2-й этап сертификации

Сертификационный аудит проводится в организации с целью определения соответствия заявленной деятельности в области

ИТ требованиям МС ISO/IEC 20000:2005, способности достигать установленных целей в соответствии с утвержденной политикой

Сотрудничество с Ассоциацией по сертификации «Русский Регистр» позволит провести все процедуры официальной сертификации в точно определенные сроки с традиционно высоким качеством в условиях беспристрастности, компетентности и конфиденциальности.

ИТ. После успешного завершения сертификационного аудита и утверждения его результатов проводится регистрация СМИС в Реестре Ассоциации по сертификации «Русский Регистр» и оформляется сертификат соответствия сроком на 3 года.

Надзор за сертифицированной СМИС. Надзор осуществляется не реже одного раза в год в течение всего срока действия сертификата и включает в себя:

- анализ и оценку изменений, внесенных организацией в документацию СМИС;
- оценку результативности корректирующих действий по несоответствиям, выявленным при предыдущем аудите;
- анализ жалоб и претензий со стороны заинтересованных сторон;
- анализ и оценку информации, поступающей из официальных источников;
- контроль соблюдения правил использования Сертификата и знака соответствия.

Возобновляющая сертификация СМИС. Работы включают в себя проверку общей результативности СМИС организации за период действия предыдущего сертификата, анализ документации и проверку соответствия деятельности заявленному стандарту.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ:

Благодаря наличию общедоступных открытых семинаров, Ассоциация по сертификации «Русский Регистр» готова помочь любому желающему получить знания и развить навыки в сфере системы менеджмента ИТ-сервисов. Мы предлагаем весь спектр современных специализированных программ, которые были специально разработаны для тех, кто хочет понимать, проводить в жизнь и проверять системы менеджмента.

Программа типового информационного семинара включает в себя:

- Основные требования МС ISO/IEC 20000:2005;
- Принципы планирования и внедрения управления ИТ-сервисами;

Введение в систему менеджмента

Курс знакомит с основами МС ISO/IEC 20000-1:2005, позволяющего организациям и ИТ службам организовать свою работу в соответствии с принципами управления ИТ-сервисами. В курсе рассматриваются основные положения стандарта и требования к сертифицируемой организации.

- введение в стандарт,
- планирование и внедрение управления ИТ-сервисами,

Разработанные Ассоциацией по сертификации «Русский Регистр» программы семинаров соответствуют лучшим мировым практикам и передают всем слушателям необходимый объем теоретических знаний и практических навыков, с возможностью их незамедлительного применения на практике в интересах бизнеса организаций.

- Принципы процессного управления ИТ-сервисами;
- Принципы и правила проведения аудита на соответствие МС ISO/IEC 20000-1:2005.

- требования к системе управления,
- процессное управление.