

IT-palvelunhallintajärjestelmien sertifiointi (ISO/IEC 20000)



ISO/IEC 20000-1 -standardin pohjalta sertifioitu IT-palvelunhallinnan järjestelmä osoittaa palvelun tarjoajan sitoutumisen palveluiden suunnitteluun, käyttöönottoon, toimittamiseen ja parantamiseen.

- Kaikenkokoiset IT-palveluja tarjoavat yritykset
- Organisaatioiden sisäiset IT-tukitoiminnot ja palveluyksiköt
- IT-palveluja ostavat organisaatiot esimerkiksi toimittajavalinnan tukena
- Osana toiminta- ja johtamisjärjestelmiä

Yhä kasvava osuus ICT-alan liiketoiminnasta koostuu palveluista. Virtuaalipalvelinympäristöt ja pilvipalvelut ovat kiihdyttäneet kasvua nopeamman käyttöönoton ja joustavamman skaalautumisen kautta. Yhä harvempi yritys ostaa vain puhdasta palvelinkapasiteettia. Sen sijaan halutaan kokonaispalvelua, jossa palveluntarjoajan kautta on saatavissa niin palvelimet, tietoliikenneyhteydet kun alustat ja sovelluksetkin ilman omaa infrastruktuuri- tai lisenssihallintaa.

Kansainvälisen ISO/IEC 20000-1 -standardin pohjalta sertifioitu IT-palvelunhallinnan järjestelmä osoittaa palvelun tarjoajan sitoutumisen palveluiden suunnitteluun, käyttöönottoon, toimittamiseen ja parantamiseen tavalla, joka täyttää palvelulle asetetut vaatimukset ja tuottaa lisäarvoa sekä asiakkaalle että palveluntuottajalle. Standardin terminologia ja vaatimukset ovat linjassa laajasti käytetyn ITIL-viitekehyksen kanssa.

Kiwa Inspectan palvelu kattaa akkreditoitun sertifiointin, arvioinnit sekä esim. ISO 9001 -arviointia täydentävät teema-arvioinnit, joilla voidaan kustannustehokkaasti tarkastella vaikkapa oman tietohallinnon tai ulkoisen palveluntarjoajan palveluita ja prosesseja.

Käyttökohteet

- Kaikenkokoiset IT-palveluja tarjoavat yritykset
- Organisaatioiden sisäiset IT-tukitoiminnot ja palveluyksiköt

Kiwa Inspecta Finland
fi.asiakaspalvelu@kiwa.com
010 521 600

- IT-palveluja ostavat organisaatiot esimerkiksi toimittajavalinnan tukena
- Osana toiminta- ja johtamisjärjestelmiä

Kattavuus

Standardi kattaa kaikki IT-palveluhallinnan osa-alueet:

- Hallintajärjestelmän kattavuuden määrittely, riskien arviointi ja dokumentaation hallinta
- Johdon hyväksymät yrityksen palveluhallinnan periaatteet ja tavoitteet
- Tehtävät ja vastuut organisaation sisällä
- Muiden osapuolten käyttämien prosessien hallinnointi
- Resurssien hallinta
- Palvelunhallintajärjestelmän laatiminen ja parantaminen
- Uusien tai muuttuneiden palveluiden suunnittelu ja transiitio
- Palveluiden toimitusprosessit ml. palvelutason hallinta, palveluraportointi, palveluiden jatkuvuuden ja saatavuuden hallinta, palveluiden budjetointi ja kirjanpito, palveluiden kapasiteetin hallinta sekä tietoturvallisuuden hallinta
- Liikesuhde-, ratkaisu- ja ohjausprosessit

Edut

- Jämäköittää palvelujen johtamista
- Parantaa asiakastytyväisyyttä
- Parantaa riskienhallintaa ja pienentää riskejä
- Tehostaa toimintaa
- Vähentää häiriöitä ja nopeuttaa häiriöistä toipumista
- Tuo lisää läpinäkyvyyttä palvelujen ostajalle
- Varmistaa toiminnan jatkuvuutta
- Antaa työkaluja alihankkijoiden hallintaan
- Voidaan käyttää yhdessä muiden hallintajärjestelmien (esim. ISO 9001, ISO/IEC 27001) sekä esim. CMMI -kypsyys- ja kyvykkyyksmallin kanssa