

Új MSZT-szolgáltatás az informatika területén

A Magyar Szabványügyi Testület (MSZT) 2007-ben adta ki az MSZ ISO/IEC 20000-1:2007 *Informatika. Szolgáltatásirányítás. 1. rész: Előírás* című szabványt, amely nemzetközi szabvány honosítása.

E nemzetközi szabvány alapját képező *IT Infrastructure Library* (ITIL) meghatározó módszerré vált az informatikai infrastruktúra kialakítása és az informatikai szolgáltatások irányítása területén. A szabvány kidolgozását az indokolta, hogy az informatikai szolgáltatásokkal foglalkozó vállalatok által használt fogalmakat és azok értelmezését egységessé tegyék, valamint kialakuljon az összhang a nemzetközileg elfogadott, bevált szemléletmóddal és gyakorlatokkal.

Az MSZT Tanúsítási Titkársága – élve az informatikai szolgáltatások területén a gazdaság szereplőinek nyújtható segítség lehetőségével – 2008-ban kibővítette szolgáltatásainak körét az MSZ ISO/IEC 20000-1 szabvány szerinti tanúsítással.

Magyarországon a Magyar Szabványügyi Testülettől az elsők között a ***Semper Idem Rendszerfejlesztő és Üzemeltető Kft.*** és az ***ULYSSYS Számítástechnikai Fejlesztő és Tanácsadó Kft.*** kérte a szolgáltatásirányítási rendszere tanúsítását.

Ez a két cég ismerte fel elsőként a hatékony szolgáltatásirányítás szükségességét, amellyel elérhető, hogy informatikai szolgáltatásaik megfeleljenek a jelenlegi vevői igényeknek, valamint hozzáigazíthatók legyenek a jövőbeli igényekhez. Célul tűzték ki az informatikai szolgáltatások minőségének folyamatos fejlesztését és költségeinek optimalizálását hosszabb távon, amelyhez a tanúsított irányítási rendszer nagymértékben hozzájárul.

A két tanúsított vállalat az MSZ EN ISO 9001 *Minőségirányítási rendszerek. Követelmények*, az MSZ ISO/IEC 27001 *Informatika. Biztonságtechnika. Az információbiztonság irányítási rendszerei. Követelmények* és az MSZ ISO/IEC 20000-1 *Informatika. Szolgáltatásirányítás. 1. rész: Előírás* szabványok szerinti *integrált vállalatirányítási rendszert* működtet, így az átadott tanúsítási okiratok a három szabvány követelményeinek való megfelelést igazolják.

A tanúsítási eljárás során az MSZT auditorai megállapították, hogy az ITIL-rendszer bevezetése mindkét vállalatnál elősegíti az ügyfelek igényeinek összehangolását az IT-szolgáltatásokkal kapcsolatos üzletvitellel. Ezáltal az ügyfélszolgálat magas színvonalon működik, továbbá a szolgáltatási szint folyamatos mérésével, nyomon követésével és a teljesítmény értékelésével biztosítva van a szolgáltatás minőségének fenntartása.

Integrált irányítási rendszerük működtetéséhez és továbbfejlesztéséhez mindkét vállalatnak eredményes munkát kívánunk!