



IT-SERVICE-MANAGEMENTSYSTEM – ZERTIFIZIERUNG GEMÄSS



HINTERGRÜNDE

Warum zertifizieren?

Im Rahmen der laufend zunehmenden Vernetzung von Dienstleistungen und Kommunikationssystemen gewinnt das IT-Service-Management an unternehmerischer Bedeutung. Ein nach ISO/IEC 20000-1 aufgebautes IT-Service-Managementsystem bietet dabei eine anerkannte Grundlage zur kunden- und wirkungsorientierten Strukturierung der Prozesse sowie zur Sicherstellung der Zuverlässigkeit der zugehörigen Dienstleistungen.

ZIELE

Was soll erreicht werden?

- Die Zertifizierung von IT-Service-Managementsystemen bewirkt
- die Umsetzung des Best Practice-ITIL*-Ansatzes, welcher weltweit anerkannt ist,
 - die Vertrauensförderung im Kontakt mit Kunden, Partnern, öffentlichen Organisationen sowie Kreditgebern und Aktionären,
 - das Umsetzen und Weiterentwickeln eines Managementsystems zur Gewährleistung angemessener und konstanter IT-Business-Services,
 - die wirksame Überwachung und stetige Verbesserung der gesamten Dienstleistungen im IT-Service-Management,
 - Unterstützung bei der Sicherstellung der gesetzlichen und vertraglichen Grundlagen,
 - die Umsetzung ganzheitlicher Methoden.

ZIELGRUPPEN

Wer ist angesprochen?

- Alle Unternehmen und Organisationen,
- welche intern oder extern IT-Service-Dienstleistungen erbringen,
 - deren Geschäftstätigkeit von IT-Systemen abhängt,
 - die ihr IT-Service-Management systematisieren und für die Zukunft rüsten wollen.

* ITIL (IT Infrastructure Library)

VERFAHREN

Worum geht es?

Es geht darum, IT-Service-Management auf der Basis anerkannter Grundsätze in das Führungs- und Organisationssystem von Unternehmen und Organisationen einzubringen. Ferner werden die IT-Service-Managementpolitik sowie alle Vorgabe- und Konzeptsdokumente mittels systematischem Prozessmanagement durch alle Beteiligten praktisch umgesetzt.

QUALITÄTSKRITERIEN

Was wird gefordert?

Zur Erreichung der Normkonformität ISO/IEC 20000-1 sind unter anderem folgende Anforderungen zu erfüllen:

- Einführung, Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung eines dokumentierten IT-Service-Managementsystems,
- Festlegung und Umsetzung geeigneter Vorgaben (wie z.B. IT-Service-Managementpolitik), Ziele und Massnahmen.

ZERTIFIKAT/ANERKENNUNG

ISO/IEC 20000-1-Zertifikate

- können ausschliesslich durch akkreditierte und durch das itSMF (IT Service Management Forum) autorisierte Zertifizierungsinstitutionen vergeben werden,
- sind international anerkannt,
- sind 3 Jahre gültig, worauf – im Sinne der kontinuierlichen Weiterentwicklung – eine Rezertifizierung stattfindet. Während der Gültigkeitsdauer werden jährliche Überprüfungen durchgeführt.

PROFIL

Wer ist die SQS?

Die SQS ist Ihre kompetente Ansprechpartnerin für die Zertifizierung von Informationssicherheit.

Die Schweizerische Vereinigung

für Qualitäts- und Management-Systeme

- ist eine unabhängige Nonprofit-Organisation,
- ist akkreditiert als Zertifizierungsstelle durch die SAS (Schweizerische Akkreditierungsstelle),
- zertifiziert u. a. Qualitätsmanagementsysteme nach ISO 9001, Umweltmanagementsysteme nach ISO 14001, Informationssicherheitssysteme nach ISO/IEC 27001,
- ist ein itSMF-Registered Certification Body (RCB)
- verfügt über verfahrensgeschulte Auditorinnen und Auditoren mit Branchenerfahrung.

INFORMATIONEN/ANMELDUNG

Ich möchte mehr wissen!

Weitere Informationen zur Einführung und Zertifizierung von Informationssicherheit erhalten Sie gerne über unsere Geschäftsstelle in Zollikofen. Selbstverständlich sind Ihnen auch unsere Auditorinnen und Auditoren in Fachfragen behilflich.

Nehmen Sie mit uns Kontakt auf:

SQS, Bernstrasse 103, 3052 Zollikofen

Telefon +41 31 910 35 35, Fax +41 31 910 35 45

headoffice@sqs.ch

www.sqs.ch

