



## Руководителям организаций

Общество с ограниченной ответственностью  
по сертификации систем управления  
«ДЭКУЭС»  
РОССИЙСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ DQS

Сертификация по ISO/IEC 20000-1:2011

### Информация о сертификации по ISO/IEC 20000-1

Чтобы продемонстрировать качество своих услуг, организации, являющиеся поставщиками ИТ-услуг, и ИТ-отделы организаций со сложной информационно-технической структурой, полагаются на стандарт ISO/IEC 20000-1. Для внешних и внутренних потребителей услуг сертификация по этому стандарту является свидетельством наличия рентабельной и надёжной системы менеджмента информационных технологий (ITSM).

Этот стандарт основан на подходе передовой практики библиотеки инфраструктуры информационных технологий (ITIL – IT Infrastructure Library). ISO/IEC 20000-1 устанавливает требования к системе менеджмента ИТ, а ITIL использует передовые методы для описания систематического, профессионального подхода к управлению ИТ-услугами.

Согласование процессов с ITIL помогает организации идентифицировать и постоянно повышать уровень качества предоставляемых ИТ-услуг. Исходя из этого качество и объём оказания услуг согласовывается с клиентами. Соглашение по качеству и объёму предоставляемых услуг содержит измеряемые показатели качества и цели в области качества.

#### Преимущества сертификации:

- Конкурентные преимущества, поскольку клиентам предлагается измеримое и управляемое качество предоставляемых услуг на основе соглашения по объёму и качеству предоставляемых услуг.
- Исходя из этого определяется Операционное соглашение об уровне услуг. Оно является основой для надёжного и эффективного предоставления ИТ-услуг.

Мы оказываем своим Заказчикам поддержку, информируем их о выходе новых стандартов, разрабатываем методические указания и проводим информационно-практические семинары. Наши высококвалифицированные аудиторы указывают сильные стороны и потенциал для улучшения, что позволит Вам направить силы на постоянное, устойчивое совершенствование результатов деятельности Вашей организации и ее всестороннее эволюционное развитие.

*Мы будем рады видеть Вас в числе наших Заказчиков!*

#### Наши контактные данные:

**Российское отделение DQS Holding GmbH**

тел./факс: +7 (4852) 69-50-21

e-mail: [ks@dqs-russia.ru](mailto:ks@dqs-russia.ru)

web: [www.dqs-russia.ru](http://www.dqs-russia.ru)