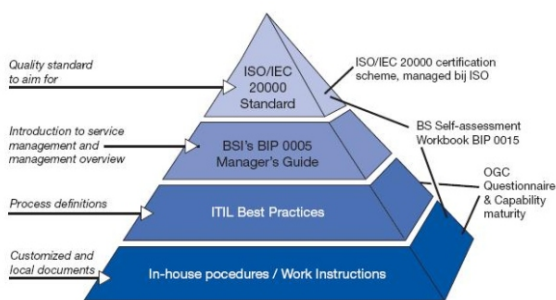




## Историја на ISO/IEC 20000

ИТИЛ (ITIL - IT Infrastructure Library) е „де факто“ најраспространета и најмногу применувана најдобра пракса за процесите при испорака на ИТ услуги (ITSM - IT Service Management). Оние кои во својата испорака на ИТ сервиси ја применуваа, имаа потреба формално да ја прикажат усогласеноста со таа пракса и затоа се воведоа овој ISO стандард, првично како BS 15000, а од 2005, усвоен како ISO/IEC стандард од меѓународната организација за стандарди.

The relationship between ISO/IEC 20000 and ITIL is illustrated in figure 1.



## ISO/IEC 20000

### ITSM - IT Service Management

### ITIL - IT Infrastructure Library

## Потреба од ISO/IEC 20000

Одлуката на Народна Банка на Република Македонија за измени и дополнувања на Одлуката за сигурност на информативниот систем на банките од Јуни 2008 година, налага сите компании кои нудат помошни услуги на банките во обработката на податоците да поседуваат систем за управување со ИТ услуги сертифициран по ISO/IEC 20000 стандардот.

Во светски размери, се поголем е бројот на компании кои нудат ИТ услуги кои се стекнуваат со сертификати за ISO20000 како гаранција на квалитетот на услугите кои ги нудат.

## Што е ISO/IEC 20000?

Меѓународен стандард наменет за управувањето со ИТ услугите (ITSM - IT Service Management). Опишува интегриран склоп на управувачки процеси за ефективна испорака на ИТ услуги кон деловноста и клиентите.

ISO/IEC 20000 е усогласен и се дополнува со процесниот пристап дефиниран во ITIL кој е креиран од Office of Government Commerce (OGC)

## Намена на стандардот

„Да обезбеди општо прифатен стандард за било кое претпријатие кое нуди ИТ сервиси (услуги) кон интерни или надврешни клиенти“. Комуникацијата е од основно значење при управување со сервиси (услуги), една од најбитните цели на стандардот е заедничка терминологија на обезбедувачите на услугите, нивните добавувачи и клиенти.



# Net.ITSM

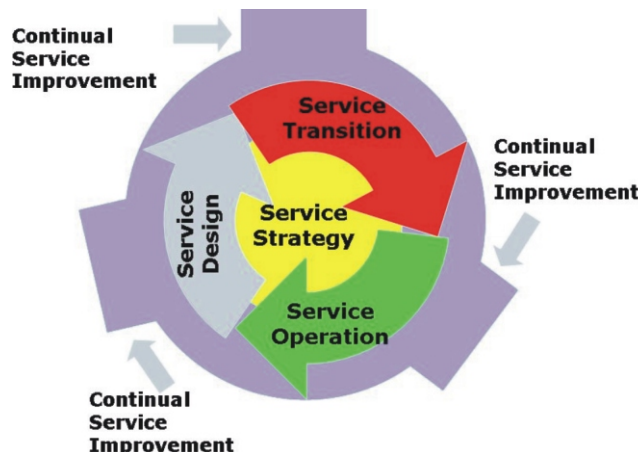
ISO/IEC 20000-1:2005 е формална спецификација и ги дефинира барањата за една организација да испорача управувани услуги (сервиси) со квалитет прифатлив за своите клиенти. Ги опфаќа следните процеси: Управување со ниво на услуга SLA, капацитет, континуитет и достапност, безбедност на информации, добавувачи, инциденти и проблеми, конфигурација, измени и испорача на ново издание итн.

ISO/IEC 20000-2:2005 е „код на пракса“ и опишува најдобра пракса за процесите на управување со услугите во опфатот на ISO/IEC 20000-1:2005.

За разлика од стандардот, публикациите со ITIL најдобрата пракса опфаќаат поголем број на процеси со поголемо ниво на детали во однос на дефинирање на процесите.

## NET.ITSM

Претставува решение кое во себе опфаќа консултантски услуги за систем за управување со испорача на ИТ услугите, системски решенија, како и поддршка и одржување за истите.



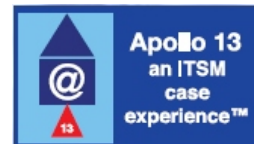
## Cone of Learning

After 2 weeks we tend to remember		Nature of involvement
90% of what we say and do	Doing the Real Thing	Active
	Simulating the Real Experience	
	Doing a Dramatic Presentation	
70% of what we say	Giving a Talk	Active
	Participating in a Discussion	
50% of what we hear and see	Seeing it Done on Location	Passive
	Watching a Demonstration	
	Looking at an Exhibit	
	Watching a Demonstration	
30% of what we see	Watching a Movie	Passive
20% of what we hear	Looking at Pictures	
10% of what we read	Hearing Words	
	Reading	

## ЕКСКЛУЗИВНО

**ВИ ГО ПРЕПОРАЧУВАМЕ СВЕТСКИОТ ХИТ  
БИДЕТЕ ДЕЛ ОД НАЈСОВРЕМЕНИТЕ РАБОТИЛНИЦИ  
БИДЕТЕ ДЕЛ ОД НАЈЕФИКАСНИОТ НАЧИН НА УЧЕЊЕ**

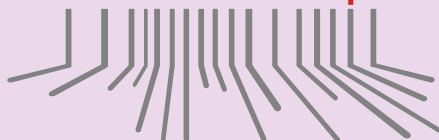
**Дводневна работилница за ISO20000 процеси - Аполо 13 - практично искуство за ITSM.** Интензивна и крајно интерактивна работилница за запознавање со процесите на испорача на ИТ услуги. Нет-Бит е сертифициран испорачател на оваа работилница за Gamingworks, Холандија, со свои сертифицирани предавачи. Преку оваа работилница се скратува процесот на имплементација на процесите и значително се зголемува компетенцијата на вработените, со што испораката на ИТ услуги добива на квалитет, ефективност и ефикасност.



## ИТИЛ основи (ITIL Foundation)

Тридневна обука за основните поими и концепти во процесите за испораката на ИТ услуги. Со оваа обука слушателите се подготвуваат за полагање на испит ITIL Foundation Level. Со оваа обука е вклучена и организација на полагањето на испитот за стекнување на тој сертификат.

## Датацентар



**Датацентарот** на Нет-Бит кој нуди комплетна услуга за деловен континуитет е дизајниран и организиран согласно ISO20000 ќе биде сертифициран во 2009 година.

## Сертификација

Консултантите на Нет-Бит имаат над 10 години искуство во испораката на ИТ услуги, се сертифицирани проверувачи за овој стандард и се дел од сертификациската куќа на CIS - Certification and Information Security Services GmbH со која остварува соработка при независна проверка за стекнување на сертификат за овој стандард



## Системски решенија

Во својот каталог на услуги, Нет-Бит вклучува решенија кои нудат поддршка на процесите при испорача на ИТ услуги како што се:  
SIEM (Security Incident and Event Management).  
ALM (Application Lifecycle Management).

