

TÜV NORD CERT –

Standarti ISO 20000-1

Certifikimi i Sistemit te Manaxhimit te Sherbimit IT (ITSM)

ISO 20000-1:2018 ISMS-IT



## Si të demonstroi Cilësi ne shërbimet IT

Si një komponent integruar në shumë procese dhe produkte, teknologjia e informacionit ka një ndikim vendimtar në qëndrueshmërinë ekonomike të organizatave të të gjitha llojeve. Kjo është një nga arsyet e rëndësishme, pse gjithnjë e më shumë nga ata që mbajnë përgjegjësi në zinxhirin e organizimit, po merret në konsideratë.

Karakteristikat e përcaktuara të produkteve, pajisjeve dhe shërbimeve të IT vendosin vlerën e tyre ekonomike. Pra, është jetike të sigurohet niveli sa më i lartë i besueshmërisë, funksionalitetit dhe sigurisë dhe gjithashtu duhet të jesh në gjendje ta demonstrosh atë në botën e jashtme.

20000-1. Ai përbëhet nga një sere procesesh funksionesh dhe roleve të paracaktuara në lidhje me infrastrukturën e IT të Kompanive

Këto shërbejnë si rekomandime për praktikën më të mirë që mund të formojnë bazën për ofruesit e shërbimeve të internetit që dëshirojnë të ofrojnë një shërbim IT me cilësi të lartë. Standardi ISO 20000 është në akord me ITIL

Me certifikimin TÜV NORD CERT të këtij standarti, jo vetëm kompanitë janë të sigurta, kur bëhet fjalë për teknologjinë e informacionit, por edhe klientët e tyre janë të sigurte. Në bazë të certifikatave tona, kompanitë mund të thonë se ato ofrojnë cilësi në nivelin të lartë dhe mund ta demonstronin atë pa dyshim. Ky aspekt, që bëhet veçanërisht i rëndësishëm kur bëhet fjalë për ndërprerjet e prodhimit, defektet e produktit dhe pretendimet për dëme.

## Si të garantoni shërbim me cilësi të lartë

Një certifikatë sipas ISO 20000-1 tregon se organizata juaj është në gjendje të planifikojë proceset e IT, ti zbatojë dhe përmirësojë ato duke përmbushur standardet baze ndërkombëtare.

Standardi mbulon kërkesat që vendosen në një Sistemi të Menaxhimit të Shërbimit (SMS) dhe në veçanti një Sistem profesional të Menaxhimit të Shërbimit IT (ITSM) I cili zbatohet për të gjitha organizatat që ofrojnë shërbime të Menaxhimit të Shërbimit IT.

Fokusi është natyrisht në dëshirat dhe nevojat e klientit.

## Avantazhet e certifikimit

- Projektim efektiv dhe efikas i proceseve të IT
- Dëshmi e aftësisë për të ofruar shërbime IT specifike për klientët (Marrëveshjet e nivelit të shërbimit)
- Përmirësimi i vazhdueshëm i shërbimeve të IT përmes proceseve dhe metodave të provuara dhe të testuara
- Parandalimi i defekteve, gabimeve dhe dështimeve
- Përdorimi më efikas i burimeve dhe rritja e produktivitetit në biznes
- Rritja e kënaqësisë dhe besimit të klientit
- Rritja e transparencës brenda Organizatës
- TÜV NORD CERT mbështet Kompanite në përcaktimin e karakteristikave të nevojshme dhe

## Ecuria e Certifikimit

Parakushtet për certifikim përfshijnë, ndër të tjera zbatimin e politikës së sigurisë dhe një proces i menaxhimit të rrezikut (vlerësimi dhe trajtim i rreziku)

Certifikimi pastaj ndjek nëpër fazat e mëposhtme:

- Procesi fillestar i informacionit
- Përgatitja e auditimit
- Rishikimi i dokumentit
- Auditimi
- Lëshimi i certifikatës

## Vlefshmeria

Certifikata është e vlefshme për tre vjet; secili vit ka një auditim mbikëqyrës

Auditimet janë gjithashtu të mundshme nëse është e nevojshme për të përfshirë kushte, ndryshime ose rregullime të ndryshme brenda sistemit.

Shërbimi ynë i drejtohet klientëve nga të gjithë sektorët e industrisë dhe Shërbimeve Publike.

## Njohuritë tona - për suksesin tuaj

TÜV NORD CERT është një kompani e e mirenjohur certifikimi në skenën ndërkombëtare me një traditë të gjatë të shërbimit ndaj klientëve tanë.

Certifikatat tona respektohen dhe njihen në të gjithë botën. Inspektorët e NORD CERT janë specialistë dhe ekspertë shumë të kualifikuar fushat e tyre përkatëse. Ata kanë njohuri të gjera të bazuara në përvojë, janë të pavarur dhe përgjithësisht janë të punësuar nga TÜV NORD.

Kjo do të thotë se në auditim sigurohet pavarësia, neutraliteti dhe vazhdimësia në marrëdhëniet tona me klientët tanë. Auditorët tanë punojnë me ju dhe mbështesin zhvillimin e kompanisë suaj, duke ju dhënë reagime

objektive mbi gjendjen e Sistemit Tuaj të  
Menaxhimit.

**Elvis Pazaj**

Lead Auditor:

ISO 9001; ISO 14001; ISO 45001

R.A. Soc Resp. ISCC EU/GHG Auditor

**TÜV NORD CERT GmbH**

Systemzertifizierung / System Certification

Am TÜV NORD Bulgaria -TUV NORD GROUP

1005 Tirana,

Albania

**M** +355 (0)692031015

**F** +355 (0)445 31015

**E** epazaj@tuev-nord.d