

Единый реестр организаций Российской Федерации и стран СНГ, прошедших сертификацию на соответствие международному стандарту ISO/IEC 20000-1:2005

О стандарте ISO/IEC 20000-1:2005

Международная организация по стандартизации (International Organization for Standardization) утвердила стандарт ISO/IEC 20000 «Информационные технологии – управление услугами» 15 декабря 2005 года. Международный стандарт был основан на британском стандарте BS 15000, который определял требования к системе управления, используя подход, принятый в ISO 9000, но с акцентом на контроли, необходимые для успешного управления ИТ-услугами.

BS 15000 был принят в ноябре 2000 года по инициативе itSMF-UK – международного объединения профессионалов в сфере управления ИТ-услугами. Эта некоммерческая организация – один из основных участников деятельности по развитию и продвижению передовых практик, стандартов и квалификационных схем на протяжении почти 20 лет, с 1991 года.

В свою очередь, BS 15000 был основан на Своде практик по управлению услугами (DISC PD005), утвержденном Британским институтом стандартизации (BSI) в конце 1990-х.

Стандарт ISO/IEC 20000 состоит из двух частей. Часть 1 определяет требования к поставщику ИТ-услуг по организации предоставления заказчикам управляемых услуг приемлемого качества.

Часть 2 предлагает краткий свод практических рекомендаций по организации, контролю и совершенствованию системы управления ИТ-услугами с целью соответствия требованиям первой части.

О сертификации организаций

Появление стандарта ISO/IEC 20000 дало возможность ИТ-компаниям, позиционирующим себя как зрелых поставщиков услуг, формально подтвердить полноту и эффективность реализованной системы управления ИТ-услугами путем сертификации на соответствие требованиям стандарта.

Для компаний возможны два варианта сертификации: отдельная сертификация системы управления ИТ-услугами (получение сертификата ISO/IEC 20000 и права использовать соответствующий логотип) или расширение охвата действующей сертификации ISO 9000 (если компания обладает соответствующей сертификацией).

Сертификация организации – это выбор либо тех, для кого предоставление ИТ-услуг – основной бизнес, либо крупных внутренних ИТ-департаментов в очень больших территориально распределенных компаниях, имеющих высокую степень зависимости бизнес-процессов от ИТ.

На сегодняшний момент в мире зарегистрировано более 40 официальных сертифицирующих организаций, которые проводят сертификационный аудит соответствия систем управления ИТ-услугами требованиям стандарта ISO/IEC 20000. Сертифицированных систем управления ИТ-услугами в мире уже более 500.

О настоящем едином реестре

Особенности схемы сертификации не позволяют иметь единый реестр сертифицированных организаций, автоматически поддерживаемый в актуальном состоянии, так как каждый орган по сертификации ведёт свой реестр.

Понимая, что популярность стандарта ISO 20000 в Российской Федерации и странах СНГ растёт, Комитет по стандартам и методологиям НП «АСТРА» (www.astra-partners.ru) и компания Cleverics (www.cleverics.ru) на основе данных из открытых источников составила настоящий Единый реестр.

Область охвата настоящего Единого реестра ограничена организациями, зарегистрированными в Российской Федерации и странах СНГ.

Единый реестр

Часть 1. Перечень организаций и данные о сертификатах

№	Компания	Сертифицирующий / Аккредитующий орган	Номер сертификата	Дата сертификации	Срок действия
1	СТИ	BSI / UKAS	ITMS 540977	17.09.2008	17.11.2011
2	FTO Counselling	BSI	ITMS 525856		
3	IBS Datafort	LRQA / UKAS	GBG6005549/a	09.06.2006	05.06.2012
4	I-Тесо	BSI / UKAS	ITMS 538925	17.09.2008	
5	Алтайский филиал Сбербанка России	BSI	ITMS 557011		
6	Аутсорсинг 24	BSI / ANAB	ITMS 562001	09.07.2010	09.07.2013
7	Байкальский филиал Сбербанка России	BSI	ITMS 563050		
8	КРОК	BSI / ANAB	ITMS 507783	09.06.2006	04.08.2012
9	Ниеншанц	Русский регистр / IQNet	10.253.026	18.03.2010	18.03.2013
10	Сбербанк России	BSI	ITMS 511997	15.04.2007	

Часть 2. Области охвата сертификации

№	Компания	Область охвата
1	СТП	Предоставление услуг технической поддержки аппаратных средств и программного обеспечения клиентов в соответствии с каталогом услуг
2	FTO Counsulting	Provision of helpdesk services for Microsoft Axapta ERP System users
3	IBS Datafort	Предоставление ИТ-услуг в соответствии с каталогом услуг. Сюда включается: услуги дата центра (аутсорсинг ИТ-инфраструктуры и приложений, управляемое хранение данных, техническая поддержка), услуги Service Desk, управление рабочими станциями и их поддержка, управление сетями и их поддержка, управление приложениями, телекоммуникации, аутсорсинг почтовых систем, интернет-сервисы, обеспечение непрерывности бизнеса и аварийное восстановление после чрезвычайных ситуаций, услуги по информационной безопасности, аудит и консалтинг по управлению ИТ-услугами, аутсорсинг персонала, техническая поддержка вендоров и производителей аппаратных средств
4	I-Тесо	External Help Desk services
5	Алтайский филиал Сбербанка России	Provision of IT Services to the Altai bank of the Saving bank of the Russian Federation internal units in accordance with the IT Service Catalogue 10-17571 dated 15/12/2009
6	Аутсорсинг 24	Оказание услуг аутсорсинга в области телекоммуникационных и информационных технологий по внедрению, эксплуатации, технической поддержке, ремонту и сервисному обслуживанию сетевой инфраструктуры, вычислительных систем, комплексов и ПО, аренде оборудования и ПО, а также по проведению аудитов и консалтинговых проектов в области планирования, внедрения и управления ИТ-сервисами и инфраструктурой
7	Байкальский филиал Сбербанка России	Provision of user-defined IT Services to the units of Baikalsky Sberbank of Russia in regards to implementation and maintenance of automated banking systems
8	КРОК	Оказание ИТ-услуг внутренним подразделениям ЗАО "КРОК-Инкорпорейтед" в соответствии с актуальной версией каталога услуг и техническая поддержка внешних заказчиков ЗАО "КРОК-Инкорпорейтед" посредством Центральной Службы Технической Поддержки (ЦСТП)
9	Ниеншанц	В отношении предоставляемых ИТ-услуг в области проектирования, консалтинга и технической поддержки применительно к комплексным решениям в области ИТ (СКС, сетевое оборудование, телекоммуникационные системы, серверные решения, корпоративные системы безопасности, общинженерные системы, АСУ, системы электронного документооборота, ПО)
10	Сбербанк России	Development, implementation and support of IT Services for the business units of the Head Office and Moscow Branches of the Savings Bank of the Russian Federation in accordance with latest revision of IT Service Catalogue dated 20/01/2010