



Net.Bit

Net.ITSM претставува разбирливо решение за имплементацијата на ITIL кое се базира на BS15000/ISO20000* стандардите.

ITIL (IT Infrastructure library) претставува препорака за најдобра пракса за организација во испорака на ИТ услуги, односно Систем за управување со ИТ услуги (ITSM IT Service Management) во кој се дефинирани процесите, нивната меѓусебна поврзаност и дефинирање на улогите на учесниците во тие процеси.

Целта е да се имплементираат целосен систем за управување со ИТ услуги, не поединечни процеси.

Net.ITSM

Решенија за управување со информатичките сервиси

Библиотеката за информатичка инфраструктура, ITIL (Information Technology Infrastructure Library -ITIL)*, претставува систем од документи кои се користат за имплементација на решенија за управување со информатичките сервиси (IT Service Management - ITSM). Оваа рамка го дефинира начинот на кој управувањето со сервисите е воспоставено во одредена организација. Таа е целосно прилагодлива за секој тип на бизнис или организација која се потпира на информатичка инфраструктура.

Најчест пример за информатички сервис во некоја организација е електронска архива, електронска пошта или достап до Интернет. Поспецифични сервиси се на пример систем за наплата во телеком или систем за платен промет во банка. Карактеристично за сервисите е дека се потпираат на систем од уреди, програми и комуникации поставени во одредена врска.

ИТИЛ се состои од 7 дела:

- Поддршка на сервисите
- Испорака на сервисите
- Планирање на имплементација на управувањето со сервисите
- Управување со ИКТ инфраструктура
- Управување со апликации
- Управување со безбедноста
- Деловна перспектива на ИКТ





Net.ITSM претставува разбирливо решение за имплементацијата на ITIL кое се базира на BS15000/ISO20000* стандардите, како и на ХП OpenView серијата на производи. Нашиот тим од сертифицирани експерти ги имплементира ITSM решенијата во организациите.

Во основата, се состои од две главни дејности: градење на солидно ITSM јадро во организацијата додека во исто време се превземаат клучни активности за надминување на потребите и разликите во врска со услугите кои ќе бидат откриени и идентификувани од целата организација.

Net.ITSM е фокусиран на две главни подрачја - Поддршка на сервисите и Испорака на сервисите. Обете заедно се дисциплини кои овозможуваат испорака и управување на ефективни ИТ сервиси.

Целта е да се имплементираат целосен систем за управување со ИТ услуги, не поединечни процеси.

Придобивките од **Net.ITSM** се во јасното прикажување на тоа како се поврзани процесите и како меѓусебно делуваат во остварувањето на потребите искажани од деловната страна.

*** Повеќе информации:**

ISO9001: www.iso.org; ISO17799/BS7799-2: www.bsi-global.com; BSI: www.bsi-global.com; ÖQS: www.oeqs.com; www.nist.gov
BS15000/ISO20000: www.bs15000.org.uk; ISO9001:2000: www.iso.org; ICMCI: www.icmci.org; CIS: www.cis-cert.com; www.nsa.gov
Basel II: International Convergence of Capital Measurement and Capital Standards: www.bis.org; HP: www.hp.com; www.cisecurity.org;