

Tomasz SOBESTIAŃCZYK\*

## **NORMA ISO/IEC 20000 W ZARZĄDZANIU SERWISEM IT**

*Zarys treści:* Ta publikacja opisuje normę ISO/IEC 20000 – jej zalety oraz słabości w zarządzaniu usługami IT. ISO/IEC 20000 to obecnie jedyna oficjalna norma w obszarze zarządzania usługami informatycznymi. W pracy podjęto problem oceny możliwości wykorzystania tej metodyki.

*Słowa kluczowe:* ISO, ISO/IEC 20000, proces informatyczny, zarządzanie usługami, audyt, certyfikat, zmiana, konfiguracja, poziom usług.

## **ISO/IEC 20000 IN IT SERVICE MANAGEMENT**

This publication describes standard: ISO/IEC 20000. ISO/IEC 20000 is an international IT standard that allows companies to demonstrate excellence and prove best practice in IT management. It specifies requirements for the service provider to plan, establish, implement, operate, monitor, review, maintain and improve an SMS.

*Keywords:* ISO, ISO/IEC 20000, process of IT, service management, audit, certificate, change, configuration, service levels.

---

\* Uniwersytet Jana Kochanowskiego, Kielce