

## TEMATIKA

### **ISO 9000 és ISO 20000, minőségmenedzsment és információtechnológiai szolgáltatások menedzsmentje egy szervezetten belül**

*dr. Vonderviszt Lajos, [Vonderviszt.Lajos@nhh.hu](mailto:Vonderviszt.Lajos@nhh.hu)  
Nemzeti Hírközlési Hatóság*

A közszféra számára szolgáltatást nyújtó szervezetek felé – legyenek azok egyetemek, hatóságok, vagy hálózati szolgáltatók – egyre inkább elvárás jól definiált, garantált minőség biztosítása, ehhez kapcsolódóan minőségmenedzsment rendszer működtetése, nem csak az ügyfelek igényeinek magas színvonalú kielégítése érdekében, hanem a sikeres pályázás, a megfelelő elszámoltathatóság érdekében is. A minőségmenedzsment rendszerek, mint például az ISO 9000 nem definiálják azonban a szolgáltatás biztosításához tartozó folyamatokat, illetve a konkrét javítás érdekében megteendő lépéseket. Az ITIL (IT Infrastructure Library) illetve a belőle létrehozott ISO 20000-es szabvány ezzel szemben bemutatja a szolgáltatások nyújtásához kapcsolódó legjobb példákat (best practices), nem foglalkozik viszont a minőségmenedzsment kérdésével.

Az előadás a két szabvány lényeges elemeinek bemutatása mellett megkísérli felvázolni a kapcsolódási pontokat, illetve a két szabvány együttes alkalmazásának lehetőségeit.

## ABSTRACT

### **ISO 9000 and ISO 20000, quality management and management of information technology services within the same organisation**

*dr. Vonderviszt Lajos, [Vonderviszt.Lajos@nhh.hu](mailto:Vonderviszt.Lajos@nhh.hu)  
National Communication Authority, Hungary*

There is an increasing demand for the organisations – whether they are universities, authorities, or network providers – providing services for the public community to ensure well defined, guaranteed quality, and associated to it operation of a quality management system, not only to satisfy the customer demands on high level, but for the successful applications and accountability. However quality management systems such as ISO 9000 don't define processes of service delivery and the specific steps necessary for improvement. On the other hand ITIL (IT Infrastructure Library) and the ISO 20000 standard created from it, introduces the best practices for service delivery but doesn't cover the questions of quality management. In addition to presentation the main principles of the two standards the presentation tries to describe the common points and the possibilities of applying the standards at the same time.