**Žádost o (re)certifikaci – příloha č. 4 - ITSM**

1. Předmět certifikace (poskytované služby)

1. Údaje o místech a procesech žadatele spadajících do certifikace

*Věnujte, prosím, náležitou pozornost této části přílohy Žádosti, protože příslušné údaje budou rozhodující pro rozsah certifikace*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Místa spadající do certifikace (adresa)** | **Poskytované služby IT spadající do certifikace** | **Přepočtený počet pracovníků:**  **Přepočtený stav pracovníků je přepočtený stav pracovníků na 8 nebo 8,5 hodinovou pracovní dobu podle toho,  s jakým fondem pracovní doby firma pracuje. *Poznámka: Nepřepočtený stav pracovníků je součet všech pracovníků ve sledovaném období bez ohledu na fond pracovní doby.*** |
| Sídlo  ANO /  NE |  |  |
| **Název a adresa provozovny, tj. pobočky nebo dislokovaná pracoviště/lokality spadající do certifikace** | | |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**V případě, že IT služby poskytuje jiná strana, prosím konkretizujte/specifikujte ji.\***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Poskytovaná IT služba jinou stranou\*** | **Určete tuto stranu** | **Počet personálu jiné strany** |
| Např. Datové centrum, testování |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

*\*Poznámka: Jiné strany (viz ČSN ISO/IEC 200000-2 Informační technologie – Management služeb – Část 2: Pokyny pro použití systému managementu služeb, část 4.2.2.*

*Jiné strany zahrnují:*

1. *interní skupiny, kterými jsou organizační jednotky uvnitř stejné organizace, jako je poskytovatel služeb, ale mimo přímé řízení poskytovatele služeb například datové centrum nebo tým bezpečnostních odborníků,*
2. *zákazníka působícího i jako dodavatel, například zákazník provádějící některé činnosti pří řízení incidentů a žádostí o službu,*
3. *dodavatel, například outsourcing testování, které probíhá jako součást procesu řízení uvolňování a nasazení.*
4. Důvěrné a citlivé informace

|  |  |
| --- | --- |
| Existují záznamy ITSM, které nelze zpřístupnit k přezkoumání auditním týmem, protože obsahují důvěrné nebo citlivé informace?  ANO /  NE | |
| V případě, že ano, uveďte, jaké záznamy nelze zpřístupnit včetně odpovídajícího zdůvodnění, proč nelze záznamy zpřístupnit. | |
| Záznamy, které nelze zpřístupnit | Zdůvodnění, proč nelze zpřístupnit |
|  |  |
| V případě, že dojdeme k závěru, že bez přezkoumání výše identifikovaných důvěrných nebo citlivých záznamů není možné řádně Váš systém ITSM zauditovat jste ochotni využít prostředníka?  ANO /  NE  *Poznámka: Alternativně může být k prohlížení záznamů použit prostředník s odpovídající způsobilostí a požadovanou úrovní přístupu k důvěrným nebo citlivým informacím a potvrdit či vyvrátit, požadované informace. Tento prostředník musí být akceptován jak naším certifikačním orgánem, tak Vámi. Avšak tento prostředník musí být nezávislý ve vztahu k Vaší organizaci.* | |

1. Prohlášení žadatele

|  |  |
| --- | --- |
| U procesů provozovaných jinými stranami prohlašujeme, že jsme:   1. identifikovali a dokumentovali tyto procesy nebo části procesů v rozsahu ITSM, 2. identifikovali, které strany provozují jaké procesy nebo části procesů v rámci ITSM, 3. stanovili povinnosti těmto jiným stranám tak, abychom mohli prokázat kontrolu těchto procesů. | |
| ***Datum:*** |  |
| ***Podpis odpovědného zástupce organizace:***  *(při zasílání emailem není vyžadováno)* |  |