



ISO 20000-1 – Systém managementu IT služeb (ITSM)



Poptat certifikaci

Certifikace realizujeme u vás ve firmě nebo ve Vámi požadovaných prostorách.

Charakteristika

Certifikace systému managementu IT služeb podle ISO/IEC 20000-1 je vhodná pro všechny poskytovatele IT služeb, kteří chtějí:

- spolehlivě poskytovat IT služby v souladu s nejlepší praxí,
- garantovat svým zákazníkům (interním i externím) sjednanou kvalitu dodávek IT služeb,
- standardizovat procesy poskytování IT služeb,
- zlepšovat svoji výkonnost při poskytování IT služeb,
- doložit svoji způsobilost v rámci výběrových řízení.

Doplňkové informace

Detailní postup a pravidla certifikace Vám poskytnou pracovníci certifikačního orgánu.

Česká společnost pro jakost je pro certifikaci managementu IT služeb akreditována Českým institutem pro akreditaci, aktuální rozsah akreditace je uveden na [Osvědčení o akreditaci](#).

Postup certifikace

Krok	Činnost	Kdo činnost provádí
1.	Poptávka certifikace	Zákazník
2.	Nabídka na certifikaci	ČSJ
3.	Žádost o certifikaci	Zákazník
4.	Příprava a uzavření smlouvy na certifikaci	ČSJ
5.	Certifikační audit 1. stupně Cíl auditu: Seznámení se s auditovanou organizací, zjištění základních informací o systému managementu, naplánování certifikačního auditu 2. stupně Hlavní výstup: Zpráva z auditu obsahující identifikaci silných stránek a oblastí, kde by mohly být shledány neshody vůči normě	Auditoři ČSJ u zákazníka
6.	Certifikační audit 2. stupně Cíl auditu: Prověření funkčnosti celého systému managementu vůči všem požadavkům příslušné normy, identifikace případných neshod Hlavní výstup: Zpráva z auditu, Protokoly o zjištění	Auditoři ČSJ u zákazníka
7.	Realizace nápravných opatření (pokud byly	Zákazník

Krok	Činnost	Kdo činnost provádí
8.	zjištěny neshody) Zasedání certifikační komise a rozhodnutí o vydání certifikátu	ČSJ
9.	Vydání certifikátu (na období 3 let)	ČSJ
10.	Provedení dozorových auditů po prvním a po druhém roce od udělení certifikace	Auditoři ČSJ u zákazníka
11.	Recertifikační audit a vydání nového certifikátu (po uplynutí tříleté platnosti vydaného certifikátu)	Auditoři ČSJ u zákazníka