

2020

Informační technologie – Management služeb – Část 3: Návod pro vymezení rozsahu a použitelnosti ISO/IEC 20000-1

ČSN  
ISO/IEC 20000-3

36 9074

Information technology – Service management –  
Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1

Technologies de l'information – Gestion des services –  
Partie 3: Recommandations pour la détermination du périmètre et l'applicabilité de  
l'ISO/IEC 20000-1

Tato norma přejímá anglickou verzi mezinárodní normy ISO/IEC 20000-3:2019. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard implements the English version of the International Standard ISO/IEC 20000-3:2019. It has the same status as the official version.

Nahrazení předchozích norem

Touto normou se nahrazuje ČSN ISO/IEC 20000-3 (36 9074) ze září 2014.

Anotace obsahu

Tento dokument obsahuje pokyny pro vymezení rozsahu a použitelnosti s požadavky stanovenými v ISO/IEC 20000-1. Tento dokument může pomoci při stanovení, zda je ISO/IEC 20000-1 použitelná v podmínkách organizace. Ukazuje, jak lze vymezit rozsah SMS bez ohledu na to, zda má organizace zkušenosti ve vymezení rozsahu jiných systémů managementu. Pokyny v tomto dokumentu mohou organizaci sloužit v plánování a v přípravě posuzování shody vůči ISO/IEC 20000-1.

Národní předmluva

Změny proti předchozí normě

Toto druhé vydání zrušuje a nahrazuje první vydání, které bylo technicky zrevidováno.

Hlavní změny proti předchozímu vydání jsou následující:

- a) tento dokument byl sladěn s třetím vydáním ISO/IEC 20000-1;

b) příklad scénářů v příloze A byl aktualizován, aby zohlednil současné prostředí managementu služeb včetně komplexního dodavatelského řetězce služeb.

Informace o citovaných dokumentech

ISO/IEC 20000-10 dosud nezavedena

Souvisící ČSN

ČSN EN ISO 9001 (01 0321) Systémy managementu kvality - Požadavky

ČSN EN ISO/IEC 17021-1 (01 5257) Posuzování shody - Požadavky na orgány poskytující služby auditů a certifikace systémů managementu - Část 1: Požadavky

ČSN EN ISO 19011 (01 0330) Směrnice pro auditování systémů managementu

ČSN ISO/IEC 20000-1 (36 9074) Informační technologie - Management služeb - Část 1: Požadavky na systém managementu služeb

ČSN ISO/IEC 20000-2 (36 9074) Informační technologie - Management služeb - Část 2: Návod pro použití systémů managementu služeb

ČSN ISO/IEC 20000-6 (36 9074) Informační technologie - Management služeb - Část 6: Požadavky na orgány provádějící audit a certifikaci systémů managementu služeb

ČSN EN ISO/IEC 27001 (36 9797) Informační technologie - Bezpečnostní techniky - Systémy řízení bezpečnosti informací - Požadavky

Vypracování normy

Zpracovatel: Česká agentura pro standardizaci, IČO 06578705

Technická normalizační komise: TNK 20 Informační technologie

Pracovník České agentury pro standardizaci: Ing. Miroslav Škop

Česká agentura pro standardizaci je státní příspěvková organizace zřízená Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví na základě ustanovení § 5 odst. 2 zákona č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

**Konec náhledu - text dále pokračuje v placené verzi ČSN v anglickém jazyce.**