

2020

Informační technologie – Management služeb – Část 2: Návod pro použití systémů managementu služeb

ČSN
ISO/IEC 20000-2

36 9074

Information technology – Service management –
Part 2: Guidance on the application of service management systems

Technologies de l'information – Gestion des services –
Partie 2: Directives relatives à l'application des systèmes de management des services

Tato norma přejímá anglickou verzi mezinárodní normy ISO/IEC 20000-2:2019. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard implements the English version of the International Standard ISO/IEC 20000-2:2019. It has the same status as the official version.

Nahrazení předchozích norem

Touto normou se nahrazuje ČSN ISO/IEC 20000-2 (36 9074) z října 2013.

Anotace obsahu

Tento dokument poskytuje pokyny pro zavedení systému managementu služeb (SMS) založeného na ISO/IEC 20000-1. Poskytuje příklady a doporučení, které organizacím umožňují vysvětlit a aplikovat ISO/IEC 20000-1 včetně odkazů na další části ISO/IEC 20000 a ostatní související normy.

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) aktualizace z důvodu sladění s ISO/IEC 20000-1:2018;
- b) zlepšení souladu a vysvětlení návodu pro každou kapitulu v souladu s těmito prvky: Požadované činnosti, Vysvětlení (které zahrnuje účel prohlášení), a další informace (které zahrnují návod pro dokumentované informace a role a pravomoci;

c) doplnění přílohy A, která shrnuje všechny povinné dokumentované informace požadované v ISO/IEC 20000-1.

Informace o citovaných dokumentech

ISO/IEC 20000-10 dosud nezavedena

Souvisící ČSN

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

ČSN ISO/IEC 19770-1 (36 9043) Informační technologie - Správa aktiv IT - Část 1: Systémy správy aktiv IT - Požadavky

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

ČSN ISO/IEC 20000-3 (36 9074) Informační technologie - Management služeb - Část 3: Návod pro vymezení rozsahu a použitelnosti ISO/IEC 20000-1

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 27000 (36 9790) Informační technologie - Bezpečnostní techniky - Systémy řízení bezpečnosti informací - Přehled a slovník

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

ČSN ISO 31000 (01 0351) Management rizik - Směrnice

ČSN ISO/IEC 38500 (36 9045) Informační technologie - Správa a řízení IT technologií v organizaci

ČSN ISO 55001 (01 0376) Management aktiv - Systémy managementu - 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.