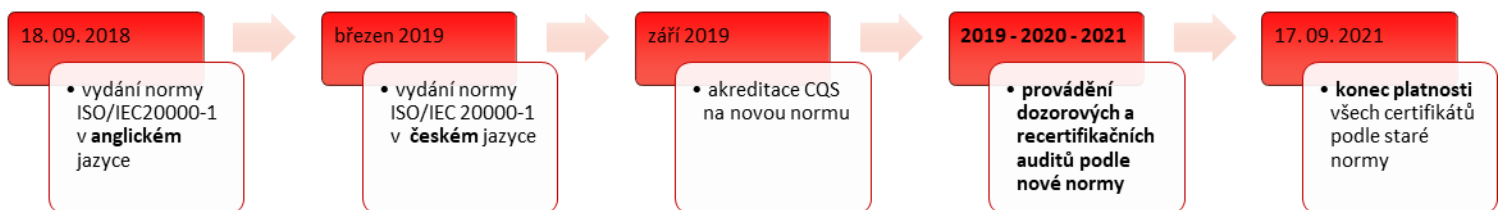


C E R T I F I K A C E S Y S T É M Ů M A N A G E M E N T U

Norma pro Informační technologie – Management služeb ISO/IEC 20000-1:2018

Nové vydání normy v oblasti managementu služeb pro informační technologie je tady! Norma ISO/IEC 20000-1:2018 vyšla **18. září 2018** v anglické verzi (česká verze by měla vyjít v 1. polovině roku 2019), a proto všechny nově vydané certifikáty podle staré normy (ISO/IEC 20000-1:2011) budou mít omezenou dobu platnosti - do **17. 9. 2021**. CQS bude provádět nové certifikace a recertifikace dle starých norem pouze do 17. 9. 2020. Vydání normy je začátkem tříletého přechodového období:



Proč se norma ISO/IEC 20000-1 mění?

- Navazuje na jednotnou strukturu všech nově vydávaných norem systémů managementu
- Přizpůsobují se měnícímu se světu (současné potřeby, technologie, globalizace)
- Odráží potřeby všech uživatelů a zúčastněných stran

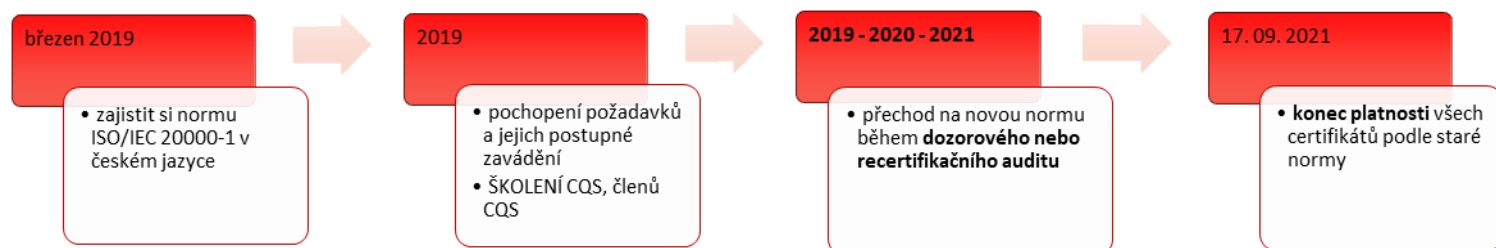
Jaké výhody a přidanou hodnotu přinesou změny ISO/IEC 20000-1?

- Jednotná struktura:
 - o jednodušší čtení a pochopení norem
 - o snadnější integrace systémů
- Zaměření na zainteresované strany a kontext organizace
- Zaměření na vyhledávání a řešení rizik a příležitostí
- Větší propojení strategie, politiky a cílů k zajištění plnění podnikatelského záměru, tedy hlavního směru podnikání s ohledem na služby pro informační technologie
- Menší důraz na dokumentaci podle skutečných potřeb organizace

Jaké jsou další změny v normě ISO/IEC 20000-1?

- Procesní přístup
 - o posílení významu cyklu PDCA
 - o orientace na zlepšování výkonnosti v oblasti SM služeb pro informační technologie a měření výkonnosti pro dosažení plánovaných výsledků v oblasti SM služeb pro informační technologie
 - o minimalizace rizik v SM služeb pro informační technologie
- Leadership (vedení lidí)
 - o přesun odpovědností na top management a přesnější stanovení rolí
 - o jasné definování odpovědnosti vrcholového vedení
- Komunikace – stejný důraz na interní i externí komunikaci
- Přezkoumání SM – detailnější popis požadavků na vstupy a výstupy
- Preventivní opatření – požadavek byl zrušen jako důsledek zavedení nového požadavku na vyhledávání a řešení rizik a příležitostí z hlediska SM služeb pro informační technologie a plánování k přijetí opatření
- Řízení nebo ovlivňování externě zajišťovaných procesů a jejich vymezení v rámci SM služeb pro informační technologie
- Důraz na plnění zákonných a jiných požadavků vztahujících se k SM služeb pro informační technologie

Jak tedy máte postupovat?



Jak budou probíhat jednotlivé audity:

Audity již certifikovaných systémů podle ISO/IEC 20000-1 lze v následujících letech provádět třemi způsoby:

- Celý audit již podle požadavků nové normy (ISO/IEC 20000-1:2018)
- Celý audit podle požadavků staré normy (ISO/IEC 20000-1:2011) – pouze do 17. 9. 2020
- Kombinace předchozích – audit se bude provádět podle požadavků staré normy + částečné zaměření na požadavky nové normy (auditoři podle Vašich požadavků při plánování auditu vezmou v potaz Vaši připravenost na novou normu a během auditů se mohou zaměřit na plnění některých nových požadavků)

Audity – úplně nové certifikace:

- Doporučujeme všem zájemcům o novou certifikaci provádět certifikační audity od roku 2019 již podle nové normy


Optimistický závěr:

Náš personál a auditoři jsou Vám k dispozici ke sdílení informací týkajících se výkladu nové normy a aplikací změn s tím spojených.

Věříme, že Vám zavedení změn v normách pomůže i nadále zlepšovat nastavené procesy i celý systém managementu ve Vaší organizaci.

Jediná jistota je změna.

29. října 2018


Ing. Jana Olšanská
Vedoucí certifikačního orgánu CQS