

# ČSN ISO/IEC 20000

## Kontrolní list plnění

### Poznámky:

Kontrolní list vychází z normy z r. 2019 (ČSN ISO/IEC 20000-1:2019)

Kapitoly jsou číslovány v souladu s normou

Oddíly pokrývají požadavky standardu, ale nekorrespondují s jeho oddíly (oddíly jsou sdruženy do logických celků).

### 4. Kontext organizace

Požadavek	Stav	Je třeba udělat
Definice záměrů i ovlivňujících aspektů		
Definice potřeb a očekávání všech stran		
Definice rozsahu SMS a jeho dokumentace		
Zavedený a trvale zlepšovaný SMS		

### 5. Vedení

Požadavek	Stav	Je třeba udělat
Vedení prokazatelně vede závazky k naplňování cílů SMS		
Je vytvořena a naplňována a komunikována politika managementu		



AyMINE – automatizace záznamů, porad a zápisů  
Víte, že normy ISO, ASPICE aj. mohou šetřit čas?  
AyMINE je systémovou podporu,  
se kterou budete mít s normami méně práce, než bez nich  
[www.aymine.com](http://www.aymine.com)

## 6. Plánování

Požadavek	Stav	Je třeba udělat
Organizace předjímá rizika s naplňováním služeb, dokumentuje je zohledňuje v plánování		
Jsou přijímána opatření, aby se rizikům předcházelo		
Cíle služeb jsou stanoveny a v souladu s nimi se tvoří plány		
Jsou plánovány technické i personální kapacity na zajištění plánu		

## 7. Podpora SMS

Požadavek	Stav	Je třeba udělat
Pro udržování a rozvoj služeb v souladu se SMS jsou dostatečné kapacity		
Jsou stanoveny a řízeny kompetence lidí		
Ve firmě je aktivně budováno povědomí o SMS		
Existuje plán komunikace SMS		
Je spravována dokumentace o SMS i službách samotných		
Je udržována znalost lidí		

## 8. Provoz SMS

### Dodávání služeb

Požadavek	Stav	Je třeba udělat
Jsou stanoveny a řízeny procesy pro řízení všech požadavků služeb a uchovávány dokumenty o dodržování plánu		
Všechny služby jsou podle plánu		

dodávány		
Dodávání služeb je plánováno		
Kvalita služeb dodávaných externě je řízena stejně, jako u interních		
Je udržován katalog služeb		
Organizace spravuje aktiva potřebná pro dodávání služeb a spravuje je v konfiguračním řízení		
Je zavedeno, řízeno a auditováno konfigurační řízení. Je vedena historie všech konfiguračních položek		
Vztahy s externími poskytovateli služeb jsou jasně stanoveny a kontrolovány		
Jsou plánovány a udržovány vztahy se zákazníky, sledována jejich spokojenost a mění se potřeby		
Dodávané služby a jejich kvalita jsou dojednány a dokumentovány		
Jsou řízeny vztahy s externími dodavateli a vyjasněny odpovědnosti v souladu se závazky vůči zákazníkům		
Schopnosti a výkonnost dodavatelů je pravidelně hodnocena		
Všechny spory a problémy s dodavatelem jsou řízeny		
Náklady jsou rozpočítány na jednotlivé služby a data jsou k dispozici pro řízení		
Plán nákladů a skutečné náklady jsou porovnávány. Jsou řízeny finanční výhledy služeb		
Poptávka je předvídána, sledována a vykazována		
Kapacity potřebné pro jednotlivé služby jsou hodnoceny a		

stanoveny tak, aby byly dostatečné		
Interní i externí kapacity jsou s ohledem na vývoj poptávky plánovány		

## Změny služeb

Oddíl obsahuje body odpovídající oddíl normy 8.5

Požadavek	Stav	Je třeba udělat
Je vytvořena politika managementu změn včetně klasifikace rozsahu a dopadu změn		
Jsou řízeny požadavky na změny		
U změny jsou před zahájením skutečných změn analyzován dopad změny na všechny aspekty jejího poskytování včetně dopadu na jiné služby nebo aspekty podnikání		
Změny jsou řízeny v rámci managementu SMS – připraveny, hodnoceny a schvalovány vedením		
Změny nebo nové služby jsou před provedením připraveny, otestovány a je připravena cesta, jak se případně vrátit zpět		
Všechny změny jsou komunikovány s těmi, kterých se dotknou		
Všechny změny se projeví managementu konfigurací		
Před nasazením nové služby nebo změny je ověřeno, že jsou splněna všechna akceptační kritéria pro službu. Teprve pak může být uvolněna		
Zapojené subjekty jsou informovány o změnách, dopadech i vyhodnocení dopadů změn.		

## Správa služeb

Oddíl obsahuje body odpovídající oddíl normy od 8.6 – 8.7 dál.

Požadavek	Stav	Je třeba udělat
Všechny incidenty jsou řízeny až do odstranění		
Všechny žádosti a požadavky jsou řízeny až do zpracování		
Všechny problémy analyzovány za účelem nalezení původu problému a jejich odstranění je sledováno až do vyřešení		
Existují eskalační mechanismy pro případ, že se problém nedaří odstranit		
Řešení problémů je pravidelně kontrolováno		
Pravidelně jsou hodnocena rizika služeb i s ohledem na požadavky zákazníků		
Musí být sledována dostupnost služeb a každá nedostupnost musí být prošetřena a přijata opatření		
Musí být řízena rizika kontinuity služeb		
Musí existovat kontingenční plány, jak reagovat na výpadky a jiné porušení úrovně kvality služby		
Plány kontinuity musí být pravidelně testovány, testy vyhodnoceny a případně přijata opatření ke zlepšení		

## Bezpečnost informací

Oddíl obsahuje body odpovídající oddílu normy 8.7.3

Požadavek	Stav	Je třeba udělat
Musí být stanovena politika bezpečnosti informací		
Politika bezpečnosti je v přiměřeném rozsahu komunikována interně i externě (vč. zákazníků)		
Rizika související s bezpečností		

informací je řízena – pravidelně hodnocena a minimalizována		
Efektivita nástrojů bezpečnosti informací je přezkoumávána		
Každý incident bezpečnosti musí být zaznamenán, klasifikován a řízen až do uzavření		

## 9. Hodnocení výkonnosti

Požadavek	Stav	Je třeba udělat
Jsou stanovena kritéria, co měřit a hodnotit ohledně kvality služby		
Jsou sbírány podklady pro hodnocení, hodnocení prováděno a jsou uchovávány důkazy, které byly podkladem pro hodnocení		
Provádí se hodnocení služeb s ohledem na jejich efektivitu		
Pravidelně jsou prováděny interní audity, který kontroluje, zda jsou splněny požadavky normy i všechny interní požadavky na kvalitu služby		
Audity provádí nezávislý auditor		
Výsledky auditu jsou přezkoumány vedením a interně komunikovány s těmi, kterých se týkají.		
Z činností zajištění služeb jsou sbírány a vyhodnocovány informace o jejich efektivitě. Hodnocení sleduje trendy.		

## 10. Zlepšování

Požadavek	Stav	Je třeba udělat
Každá neshoda je přezkoumána a řízena až do odstranění a přijetí adekvátního preventivního opatření		
Jsou soustavně hledány příležitosti		

tosti ke zlepšování, ty jsou dokumentovány a implementovány		
O zlepšování jsou předkládány pravidelné výkazy		

Nejste si jisti, co všechno by se mělo kontrolovat? PDQM zajišťuje interní audity, ale i celou implementaci normy ISO 20000 do praxe. Díky systémové podpoře navíc získáte i moderní příjemné prostředí, díky kterému snadno požadavky normy splníte.



*Plnění normy může být bez práce – naopak, práci vám ušetří*  
AyMINE - [www.aymine.com](http://www.aymine.com)