

# Standard ISO 20000

Course code: ISO20000

ISO (International Organization for Standardization) na sebe převzalo úlohu přenášet nejlepší praktiky mnoha společnostmi a časem ověřenými způsoby řízení z různých oblastí do praxe. Zní to složitě? Pravdou je, že bez ISO bychom nebyli ani schopni používat celosvětově platební karty (ISO 9564-1). Norma ISO/IEC 20000:2018 je nejnovější verzí a byla vlastně první normou svého druhu, která popisuje standard v oblasti řízení IT služeb a jako taková vychází hlavně z ITILu (IT Infrastructure Library). Norma obsahuje popis základních požadavků a IT procesů, které musí být v IT organizaci implementované, aby se zabezpečil dodávka kvalitních IT služeb, zvyšovala jejich efektivitu a snižovala nákladovost. Tato norma vzešla ze standardu BS 15000.

Affiliate	Duration	Course price	ITB
Praha	2	11 900 Kč	0
Brno	2	11 900 Kč	0
Bratislava	2	520 €	0

The prices are without VAT.

## Course terms

Date	Duration	Course price	Type	Course language	Location
------	----------	--------------	------	-----------------	----------

The prices are without VAT.

Toto školení je předváděné interaktivní formou za použití asociací a simulačních cvičení (tvorba vlastní firmy a aplikace normy) a je vhodné pro interní auditory, vedoucí zaměstnance, manažery a všechny, kteří chtějí pochopit obsah normy a její praktickou aplikaci.

Osnova kurzu:

1. Předmět normy
2. Citované dokumenty
3. Termíny a definice
4. Kontext organizace
5. Vedení
6. Plánování
7. Podpora systému managementu služeb
8. Provoz systému managementu služeb
9. Hodnocení výkonosti
10. Zlepšování

### GOPAS Praha

Kodaňská 1441/46  
101 00 Praha 10  
Tel.: +420 234 064 900-3  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

### GOPAS Brno

Nové sady 996/25  
602 00 Brno  
Tel.: +420 542 422 111  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

### GOPAS Bratislava

Dr. Vladimíra Clementisa 10  
Bratislava, 821 02  
Tel.: +421 248 282 701-2  
[info@gopas.sk](mailto:info@gopas.sk)



Copyright © 2020 GOPAS, a.s.,  
All rights reserved