



www.itsmf.cz

ISO/IEC 20000 certifikace v ČR

Miroslav Sedláček

auditor, *EZU*



© itsmf 2002-7

itSMF Czech Republic 2007

itSMF



www.itsmf.cz

EZU



- Elektrotechnický zkušební ústav založen v roce 1926
- 80 let zkoušení a testování elektrotechnických výrobků
- Certifikační orgán pro QMS (1992); EMS, OHSAS (1997)
- Cert. orgán ISMS a ISO 12119 SW balíky (2004)
- Atestační středisko pro informační systémy ve veřejné správě a certifikační orgán pro služby IT v rámci výrobní certifikace (2005)



© itsmf 2002-7

itSMF Czech Republic 2007

itSMF



www.itsmf.cz

Normy ISO/IEC 20000 (původně BS 15000)



- Soubor britských norem BS 15000 vznikl jako standardizace best practices ve firmách, poskytujících služby IT, publikovaných v rámci ITIL. Je obdobou sektorových standardů rozvíjejících ISO 9000 jako je:
- Automobilový průmysl: TS 16949
- Zdravotnické prostředky: ISO 13485
- Telekomunikace: TL 9000
- Služby IT: ISO/IEC 20000





www.itsmf.cz



ISO 20000 akreditace EZU

Akreditace:

- V roce 2005 na BS 7799 (SNAS) a ISO DIS 20000 (ČIA)
- V roce 2006 revize na ISO/IEC 20000 (ČIA)
- Postupy (IAF)
- Auditodny
- Kompetence – auditoři, experti (včetně externích), tým a jeho schopnosti se dále zdokonalují





www.itsmf.cz



© itsmf 2002-7

Certifikace ISO 9001 Systém řízení jakosti



- V roce 1994 první audity a certifikace firem, které poskytovaly služby IT
- EZU připravil postupy (na bázi IEEE postupů, TickIT, COBIT) a působil ve firmách ICL, IBM, HP, AutoCont
- Vzniká kvalifikovaný tým se znalostmi a praxí v IT
- Certifikace SW firem (OKsystem, K2K, GC System)
- Dnes má EZU certifikováno v rámci ISO 9001 víc než 40 zákazníků (EDS, KOMIX, GCC Services, BESET, S&T, ANECT, E.ON)

itSMF Czech Republic 2007

itSMF



www.itsmf.cz



© itsmf 2002-7

Certifikace ISO/IEC 27001

System řízení bezpečnosti informací



- Začátky příprav EZU pro certifikaci podle BS 7799 v roce 2002 (1. certifikát neakreditovaný)
- V letech 2003-2004 účast v projektu EU DIGI Q (certifikace webu, překlad BS 7799 a výcvik poradenských firem v technikách zavádění ISMS)
- Školení BSI pro auditory BS 7799 v roce 2004 v Praze zakončené zkouškou, 12 osob, z toho 8 EZU, školitel Vic Parry (BSI)
- Koncem roku 2004 akreditace 2 certifikačních orgánů pro ISMS (CQS a EZÚ)

itSMF Czech Republic 2007

itSMF



www.itsmf.cz

Šíření standardů systémů řízení v oblasti IT



- Auditoři EZU spolupracovali s ČNI na komentovaném vydání ISO/IEC 27001
- Od roku 2002 EZU pracoval s originálem i s vlastním překladem BS 15000 v pilotních projektech s firmami IT
- V roce 2005 připravil EZU ve spolupráci s ČNI a firmou AutoCont komentované vydání BS 15000
- V roce 2006 EZU certifikace ISO/IEC 20000: AutoCont, eBS, S&T, GCC



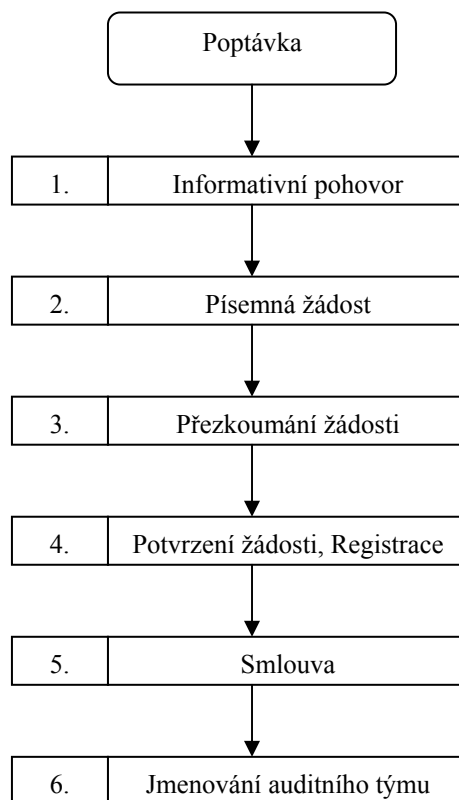


www.itsmf.cz



© itsmf 2002-7

Schéma postupu certifikace ISO/IEC 20000

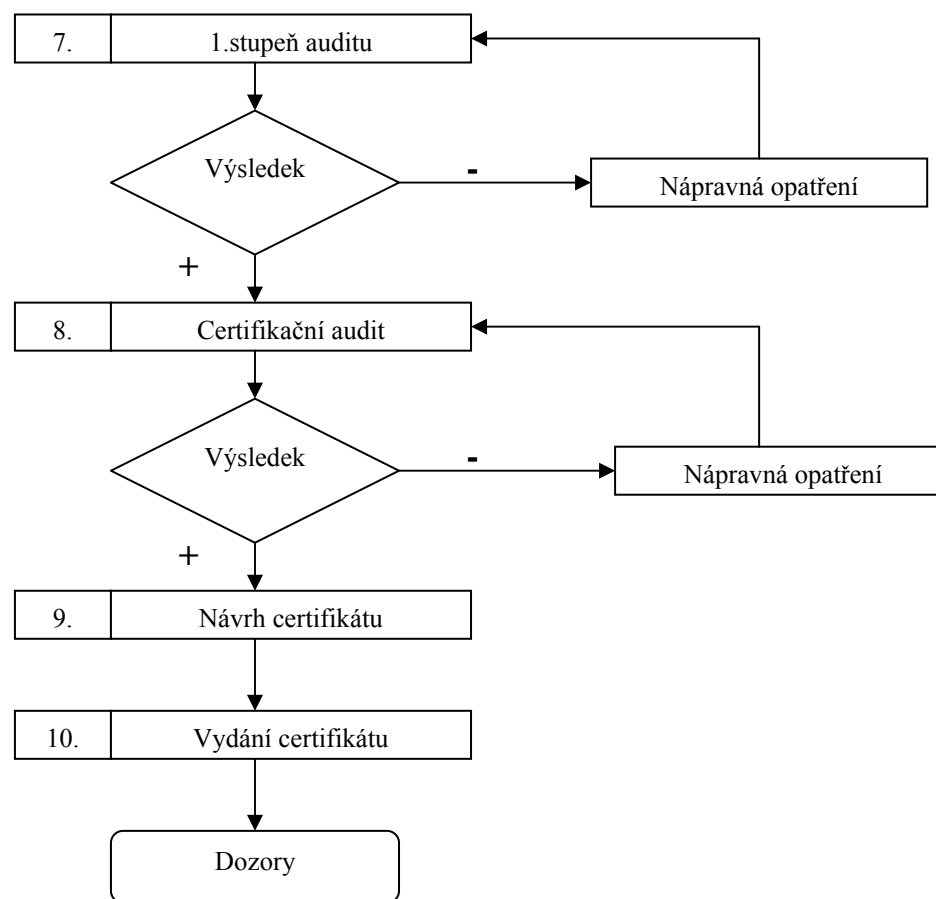


itSMF Czech Republic 2007

itSMF



Schéma postupu certifikace ISO/IEC 20000





www.itsmf.cz

Aplikace pro různé typy služeb

- Například pro „Outsourcing koncových zařízení“ se norma aplikuje poměrně dobře. Dodavatel ani zákazník nemají problémy s aplikací a rozlišením procesů jako Incident Management, Configuration Management, Change Management.
- U jiného druhu poskytované služby je aplikace a rozlišení některých procesů obtížné a vyžaduje systematické školení zúčastněných pracovníků.

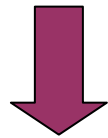




Management úrovně služby

www.itsmf.cz

Charakteristická aplikace



SLA

Dokumentace



SLA jako řízený dokument

Záznamy



Záznamy z monitorování





www.itsmf.cz

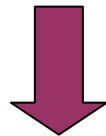


Management informační bezpečnosti

Charakteristická aplikace

Dokumentace

Záznamy



Aplikace vybraných opatření
ISO/IEC 17799
na konkrétní službu

- Bezpečnostní politika
- Metodika pro analýzu rizik
- Organizační opatření
- Technická opatření

- Analýza rizik
- Záznamy o incidentech
- Záznamy z monitoringu





www.itsmf.cz

Děkuji za pozornost

mseclacek@ezu.cz

msebestova@ezu.cz



© itsmf 2002-7

itSMF Czech Republic 2007

itSMF