

Medzinárodné normy ISO

ISO (International Organization for Standardization), medzinárodná organizácia pre normalizáciu, používa sa bežne skratka ISO, je svetová federácia národných normalizačných organizácií so sídlom v Ženeve. Bola založená v roku 1947.

ISO vydáva medzinárodné normy pod rovnakým označením ISO. V súčasnosti existuje viac ako 18000 noriem ISO.

Najvýznamnejšie normy ISO:

- Systém manažérstva kvality STN EN ISO 9001
- Systém environmentálneho manažérstva STN EN ISO 14001
- Systém manažérstva bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci STN OHSAS 18001
- Systém manažérstva bezpečnosti potravín STN EN ISO 22000
- Systém manažérstva informačnej bezpečnosti STN ISO/IEC 27001
- Systém manažérstva kvality zvarovania STN EN ISO 3834
- Kvalita systému krízového riadenia MCS 2011
- Sociálna zodpovednosť ISO 26000
- Energetický systém riadenia ISO 50001
- Manažment kvality - Systém riadenia projektov ISO 10006
- Riadenie IT služieb ISO/IEC 20000

Systém manažérstva kvality ISO 9001

ISO 9001 je súhrn noriem týkajúcich sa systému riadenia kvality. Najznámejšou normou, podľa ktorej sa uskutočňuje vlastná certifikácia, má označenie ISO 9001, avšak verejnosť a firmy začali kvôli zjednodušeniu (i keď nepresne) používať označenie ISO 9000. Pokiaľ niekto uvedie, že vlastní certifikát podľa ISO 9000 alebo 9001, jedná sa o jedno a to isté.

Prínos normy ISO 9001: Najčastejším motívom zavádzania systému manažérstva kvality je požiadavka zákazníka - odberateľa alebo zadávateľa výberového konania. Zavedenie systému riadenia kvality prinesie zvýšenie efektivity riadenia, zlepšenie organizácie, zvýšenie morálky v spoločnosti a hlavne skvalitnenie výroby a uspokojovanie vašich zákazníkov - t.j. v konečnom dôsledku vyšší zisk a podiel na trhu.

Zavedenie systému manažérstva podľa normy ISO 9001: Pri zavádzaní systému manažérstva kvality podľa normy ISO 9001 je dôležité dodržať niekoľko zásad:

- Procesné riadenie v organizácii – poznanie, popis, optimalizácia a riadenie procesov prebiehajúcich v organizácii.
- Zameranie na zákazníka – zisťovanie, poznanie a uspokojovanie potrieb zákazníka.
- Vodcovstvo – vodcovia určujú jednotu účelu a smerovanie organizácie.
- Angažovanosť ľudí – všetci zamestnanci a členovia organizácie majú vplyv na kvalitu produktu – výrobku alebo služby.
- Systémový prístup k manažérstvu – všetky procesy v organizácii sú vzájomne previazané a tvoria systém. Preto je potrebné ich riadiť ako systém, nie oddelene.
- Rozhodovanie na základe faktov – vytvorenie kvalitných informačných systémov, aby sa informácie dostávali k správnym ľuďom v správnom čase.
- Vzájomne užitočné vzťahy s dodávateľmi - vzájomne výhodný vzťah s dodávateľmi umocňuje schopnosť organizácie vytvárať hodnotu.
- Trvalé zlepšovanie - organizácia je dynamickým, neustále sa vyvíjajúcim systémom, preto je potrebný neustály vývoj a zlepšovanie systému manažérstva kvality.

Oblasť normy ISO 9001: Norma ISO 9001 je univerzálnou normou a pokrýva všetky odbory podnikania, výrobu i služby. Jediné čo je nutné overiť je to, či má certifikačná spoločnosť pre príslušný odbor akreditáciu.

Medzinárodná platnosť: Normy ISO sú medzinárodné normy, ktoré jednotlivé štáty preberajú do národnej "technickej legislatívy". Normy označené ISO 9001 alebo STN EN ISO 9001 majú úplne

rovnaké znenie a požiadavky a to znamená, že firma, ktorá obdrží certifikát v jednej krajine, nemusí preukazovať znovu splnenie požiadaviek v inej krajine.

Systém environmentálneho manažérstva ISO 14001

ISO 14001 je medzinárodná norma, ktorá definuje zásady ekologického systému riadenia (EMS) – t.j. systému, podľa ktorého firmy kontrolujú svoj vplyv na životné prostredie. Poslaním normy ISO 14001, ktorá bola prijatá Medzinárodným združením pre štandardizáciu (International Organization for Standardization - ISO) v roku 1996, je integrovať EMS do kľúčových oblastí firemného manažmentu. Na tvorbe normy sa podieľalo množstvo výrobných podnikov a vládnych i mimovládnych organizácií.

Prínos normy ISO 14001: Najčastejším motívom je požiadavka certifikácie na základe spoločenského dopytu vyjadreného verejne prospešnou ponukou štátu na zabezpečenie programov podpory pre organizácie, ktoré vytvárajú systém ochrany životného prostredia pri svojej činnosti. Organizácia týmto spôsobom deklaruje, že jej environmentálne otázky nie sú ľahostajné, a že je v záujme vedenia neohrozovať činnosťou organizácie životné prostredie v mieste svojho pôsobenia. Keďže environmentálne otázky sú v súčasnosti čoraz naliehavejšie, je zavedenie systému environmentálneho manažérstva takmer nevyhnutnou povinnosťou organizácie a pozitívnym signálom voči zákazníkom organizácie.

Zavedenie systému environmentálneho manažérstva podľa normy ISO 14001: Spoločnosť, ktorá sa rozhodla získať certifikát osvedčujúci súlad (zhodu) s požiadavkami normy ISO 14001, musí vytvoriť, dokumentovať, uplatňovať a udržiavať systém environmentálneho manažérstva a neustále zlepšovať jeho efektívnosť. Podstatou zavádzania systému environmentálneho manažérstva je identifikovať tzv. environmentálne aspekty, teda prvky činností, výrobkov alebo poskytovaných služieb, ktoré za určitých okolností pôsobia negatívne na životné prostredie. Od charakteru týchto aspektov sa odvíja rôzna "zložitost'" systémov riadenia v konkrétnych organizáciách. Samozrejme, tento charakter je rozdielny. Napríklad inú "váhu" majú aspekty v chemickej výrobe so zastaranou technológiou a inú v konštrukčnej kancelárii.

Hlavným cieľom normy je podporovať ochranu životného prostredia a prevenciu znečisťovania. Norma nestanovuje absolútne požiadavky na environmentálne správanie sa organizácie, ale v zásade sa požaduje dodržiavanie národnej a miestnej legislatívy.

Oblasť normy ISO 14001: Norma je vytvorená tak, aby ju bolo možné uplatniť v organizáciách všetkých typov a veľkostí a rôznych odborov podnikania.

Medzinárodná platnosť: Normy radu ISO sú medzinárodné normy, ktoré jednotlivé štáty preberajú do svojich národných noriem. Rovnako to teda platí pre normu ISO 14001, ktorú v slovenskej legislatíve poznáme ako STN EN ISO 14001 a má úplne rovnaké znenie a požiadavky. Znamená to teda, že firma, ktorá obdrží certifikát v jednej krajine, nemusí preukazovať znovu splnenie požiadaviek v inej krajine.

Systém manažérstva bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci OHSAS 18001

Certifikácia podľa normy STN OHSAS 18001 overuje, či organizácia spĺňa špecifikované požiadavky na systém manažérstva bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci (BOZP). Podstatou systému je stanovenie kľúčových rizikových faktorov a spôsobu ich ovplyvnenia z hľadiska bezpečnosti a ochrany zdravia v celej plošnej pôsobnosti organizácie.

Prínos normy STN OHSAS 18001: Zavedenie systému manažérstva bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci prinesie do organizácie viacero výhod, je dôkazom toho, že organizácia má záujem o svojich pracovníkov, čo je pozitívnym signálom jednak pre klientov ako aj pre súčasných aj potenciálnych zamestnancov. Pre organizáciu to znamená zvýšenie produktivity a efektívnosti práce, zlepšenie podnikovej kultúry, zvýšenie lojality a spokojnosti zamestnancov, zlepšenie pracovných podmienok a tiež minimalizáciu pracovných úrazov a chorôb z povolania. Organizácia zároveň preukáže, že jej výrobky alebo služby sú realizované za definovaných pracovných podmienok z hľadiska BOZP.

Zavedenie systému manažérstva podľa normy OHSAS 18001: Prvým krokom je identifikácia a zhodnotenie potrieb organizácie v oblasti bezpečnosti a ochrany zdravia. Následne je potrebné

zosúladiť procesy v organizácii s požiadavkami normy a zdokumentovať ich. Keď je systém plne implementovaný do činnosti organizácie, môže prebehnúť certifikačný audit. Po certifikačnom audite je potrebné neustále udržiavať a zlepšovať systém v organizácii a teda vykonávať interné audity. Je tiež potrebné mať na zreteli spĺňanie legislatívnych požiadaviek.

Oblasť normy OHSAS 18001: Norma OHSAS 18001 je univerzálnou normou a pokrýva všetky odbory podnikania, výrobu i služby.

Medzinárodná platnosť: Norma OHSAS 18001 bola vytvorená medzinárodnými akreditačnými organizáciami, registrovanými certifikačnými orgánmi a ostatnými zainteresovanými stranami. Preklad v slovenskom jazyku normy OHSAS 18001 (označenie STN OHSAS 18001) má úplne rovnaké znenie a požiadavky a to znamená, že norma STN OHSAS 18001 má medzinárodnú platnosť.

System manažérstva bezpečnosti potravín ISO 22000

ISO 22000 – Systém manažérstva bezpečnosti potravín špecifikuje požiadavky na manažment bezpečnosti potravín pre všetky organizácie podnikajúce na akejkoľvek úrovni potravinového reťazca, počnúc výrobcami krmív a prvovýrobcami cez výrobcov potravín, prepravcov, skladovateľov a subdodávateľov až po maloobchod a stravovacie zariadenia (vrátane nadväzných organizácií, ako sú výrobcovia strojov, baliaceho materiálu, čistiacich prostriedkov, prídavných látok a zložiek).

Prínos normy ISO 22000: Prínosom zavedenia štandardu ISO 22000 je systém vybudovaný na základe medzinárodne platných pravidiel a požiadaviek. Štandard prispieva k lepšiemu pochopeniu HACCP (analýza rizík a rozhodujúcich kontrolných bodov) a je pozitívnym signálom pre odberateľov, že organizácia je schopná identifikovať a kontrolovať možné riziká pri produkcii potravín. Zavedenie manažérskeho systému prispieva k zefektívneniu činnosti organizácie, optimalizácii využívania zdrojov ako aj k zníženiu nákladov na následnú kontrolu.

Zavedenie systému manažérstva podľa normy ISO 22000: Kľúčovými prvkami na zaistenie bezpečnosti potravín v celom potravinárskom reťazci až po bod konzumácie sú: Interaktívna komunikácia – efektívna a jasná komunikácia v celom potravinovom reťazci zaisť identifikáciu všetkých možných rizík a ich adekvátnu kontrolu. Komunikácia so zákazníkmi a dodávateľmi je založená na systematickej analýze rizík.

Manažerstvo systémov – najúčinnjší systém bezpečnosti potravín sa dá vytvoriť, prevádzkovať a aktualizovať v rámci štruktúrovaného systému manažérstva, ktorý sa prepojí s ostatnými manažérskymi činnosťami organizácie. Norma ISO 22000 je kompatibilná s normou ISO 9001 (avšak zavedenie systému bezpečnosti potravín nie je podmienené zavedením systému manažérstva kvality).

Zásady HACCP – norma ISO 22000 integruje zásady HACCP (analýza rizík a rozhodujúcich kontrolných bodov) a aplikačné kroky vyvinuté komisiou Codex Alimentarius.

Oblasť normy ISO 22000: Norma ISO 22000 štandard, ktorý pokrýva všetky činnosti v dodávateľskom reťazci potravinárskeho sektoru.

Medzinárodná platnosť: Experti z 23 krajín spolupracovali na príprave medzinárodného štandardu ISO 22000. Ich cieľom bolo zjednotiť veľké množstvo národných štandardov v oblasti potravinárstva. Dôvodom potreby takéhoto štandardu bol čoraz narastajúcejší počet chorôb spôsobených infikovaným jedlom.

System manažérstva informačnej bezpečnosti ISO/IEC 27001

Norma ISO/IEC 27001, ktorá špecifikuje systém manažérstva informačnej bezpečnosti - SMIB (anglicky: Information Security Management System - ISMS), vznikla v roku 2005 a nahradila dovtedy platný štandard BS7799-2. Cieľom normy je poskytnúť podporu pre vytvorenie, zavedenie, realizáciu, monitorovanie, udržiavanie a zlepšovanie systému manažérstva bezpečnosti informácií.

Prínos normy ISO/IEC 27001: Deklarovanie prijatia systému manažérstva bezpečnosti informácií vrcholovým manažmentom je vyjadrením osobnej zodpovednosti vedenia za zabezpečenie informácií v organizácii, zlepšuje povedomie obozretnosti, zapojenie a motiváciu zamestnancov k bezpečnostnej kultúre organizácii. Zároveň zlepšuje dôveru a uspokojenie zákazníkov, investorov, dodávateľov, obchodných partnerov ako aj zamestnancov organizácie a tiež efektívnu, bezproblémovú a bezporuchovú prevádzku IT technológií a komunikácií.

Zavedenie systému manažérstva podľa normy ISO/IEC 27001: Proces zavádzania systému manažérstva bezpečnosti informácií začína rozhodnutím manažmentu organizácie o zavedení tohto systému. Následne je potrebné sformulovať a zverejniť politiku informačnej bezpečnosti organizácie. Ďalším krokom je definovanie rozsahu pôsobnosti systému manažérstva bezpečnosti – teda určenie miesta, majetku a technológií. Nasleduje stanovenie možných rizík a spôsob ich riadenia a kontroly. Záverečnou fázou procesu zavádzania systému je samotná certifikácia.

Oblasť normy ISO/IEC 27001: Požiadavky normy ISO/IEC 27001 sú všeobecne aplikovateľné vo všetkých organizáciách bez ohľadu na ich typ, veľkosť alebo predmet činnosti. Systém je vhodné zaviesť najmä vo firmách, ktoré spravujú citlivé dáta, ako banky, zdravotnícke organizácie, poisťovne, poskytovatelia IT služieb, softwarové firmy alebo veľké priemyselné podniky.

Medzinárodná platnosť: Norma ISO/IEC 27001 je rovnako ako všetky ISO štandardy medzinárodne platným štandardom. To znamená, že firma, ktorá obdrží certifikát v jednej krajine, nemusí preukazovať znovu splnenie požiadaviek v inej krajine.

Systém manažérstva kvality zvárania ISO 3834

Norma ISO 3834 vo svojich ustanoveniach špecifikuje požiadavky na proces zvárania. Zváranie sa vo veľkom rozsahu využíva v priemyselnej výrobe a v mnohých podnikoch zastáva kľúčové postavenie medzi výrobnými technológiami.

S ohľadom na zvýšené požiadavky v oblasti kvality a bezpečnosti týchto výrobkov je dôležité zabezpečiť, aby procesy zvárania boli vykonávané efektívne s využitím všetkých vhodných nástrojov kontroly. Z pohľadu zákazníkov a zainteresovaných strán sa potom jedná o podstatnú časť systému manažérstva, pretože nedodržanie požiadaviek na proces zvárania môže mať ďalekosiahle dôsledky na zdravie, majetok i ekológiu.

Z pohľadu certifikácie procesu zvárania existujú **dve cesty, ako tento certifikát získať**. Prvá možnosť je certifikácia systému manažérstva podľa ISO 9001 v spojení s ISO 3834-2. Druhou možnosťou je potom certifikácia bez väzby na ISO 9001 a tu je možné použiť normy ISO 3834-2 alebo ISO 3834-3, príp. aj ISO 3834-4.

Požiadavky noriem ISO 3834 sú použiteľné pre výrobné organizácie, predovšetkým v:

- kovospracujúci priemysel,
- výroba strojov,
- výroba dopravných prostriedkov,
- stavebníctve.

Prínosy certifikácie podľa ISO 3834:

- možnosť uplatniť svoje výrobky v oblastiach, kde sa napĺňanie ISO 3834 vo výrobe stáva základnou podmienkou výberových konaní (napr. oblasť tlakových zariadení, stavebných ocelových konštrukcií apod.),
- získanie nástroja pre podporu napĺňania požiadaviek noriem a predpisov, ktoré sa vzťahujú na zvárané konštrukcie,
- zvýšenie konkurencieschopnosti podniku,
- zvýšenie dôveryhodnosti a spoľahlivosti vo vzťahu k zákazníkom.

Kvalita systému krízového riadenia MCS 2011

MCS 2011 (Management of crisis situations) je súhrn noriem týkajúcich sa plánovaním a riadením krízových udalostí. Cieľom medzinárodného štandardu je poskytnúť model plánovania, riadenia, monitorovania, preskúmania, zlepšovania a predvídania krízových udalostí ako aj ich dôsledkov na životy obyvateľstva a dopadu na životné prostredie.

Prínos normy: Zavedenie normy Vám prinesie zvýšenie efektivity riadenia a plánovania krízových udalostí, ako aj preukázanie, že všetky dokumenty sú v súlade s požiadavkami legislatívy danej krajiny a sú skutočne použiteľné v praxi. MCS ide v zmysle požiadaviek legislatívy danej krajiny a v určitých prípadoch až nad rámec zákonom definovaných požiadaviek. Je vhodná pre všetky typy organizácií, ktorým to vyplýva zo zákona až po vládne inštitúcie.

Cieľom medzinárodnej normy je skvalitniť systém:

- budovania krízových plánov ako aj ich účinnosti a použiteľnosti pri skutočných udalostiach,
- overenia krízových plánov v súčinnosti so zainteresovanými stranami v praxi (napr. demonštračnými nácvikmi, účasťou na prípadových štúdiách),
- dostupnosti krízových plánov v prípade vzniku udalosti,
- implementácie informačno-komunikačných technológií za účelom monitoringu a riadenia,
- kontroly a inšpekčnej činnosti nadriadenými organizáciami.

Výsledkom je:

- predvídanie možných rizík a krízových udalostí,
- skvalitnenie systému riadenia rizík a plánovania krízových udalostí,
- znižovanie možných strát na životoch spôsobených nedostatkom informácií alebo samotným riadením,
- minimalizácia dopadu na životné prostredie,
- minimalizácia škôd na majetku,
- použiteľnosť.

Požiadavky stanovené v tejto norme sú všeobecné a aplikovateľné pre všetky typy organizácie, ktorým v zmysle ich činnosti a charakteru to vyplýva zo zákona. Jedná sa o organizácie, ktoré musia budovať svoje krízové plány a organizácie s rôznymi stupňami zainteresovanosti zabezpečujúcich koordináciu, riadenie a dohľad nad krízovými udalosťami.

Štandard sa skladá z týchto noriem:

- MCS1 - Budovanie krízových plánov
- MCS2 - Budovanie krízových plánov a koordinácia zásahov
- MCS3 - Metodika pre zavádzanie systému MCS 1 a 2

Sociálna zodpovednosť ISO 26000

Norma ISO 26000 je norma vo forme návodu a poskytuje odporúčania týkajúce sa sociálnej zodpovednosti. Norma definuje sociálnu zodpovednosť ako zodpovednosť organizácie za dôsledky svojich rozhodnutí a aktivít na spoločnosť a životné prostredie, a to prostredníctvom transparentného a etického správania, ktoré:

- Prispieva k trvalo udržateľnému rozvoju, vrátane zdravia a prosperity spoločnosti,
- Berie do úvahy očakávanie zainteresovaných strán,
- Je v súlade s platnými právnymi predpismi a v súlade s medzinárodnými normami správania.

Norma platí pre všetky typy organizácií, malé i veľké, vládne, obchodné alebo mimovládne.

Výhody normy ISO 26000:

- Zavedením normy ISO 26000 môžete optimalizovať svoje interné procesy a zabezpečiť integráciu medzi vašimi systémami riadenia a svojim úsilím v rámci sociálnej zodpovednosti a trvalo udržateľného rozvoja.
- Môžete zlepšiť svoje vzťahy s partnermi, vládou, médiami, dodávateľmi, kolegami, zákazníkmi a komunitou, v ktorej pôsobíte.

- Zlepšená reputácia zvýši morálku personálu a schopnosť prilákať a udržať pracovníkov. Investori, sponzori a finančný sektor majú tiež väčší záujem o investovanie do eticky zdravých organizácií.

Energetický systém riadenia ISO 50001

Norma ISO 50001 v najnovšom vydaní ISO 50001:2011 špecifikuje na zriadenie, udržiavanie a zlepšovanie systému energetického manažmentu, ktorého cieľom je umožniť organizáciám sledovať systematicky prístup k dosiahnutiu trvalého zlepšovania energetickej účinnosti, energetickej efektívnosti, využívania energie a spotreby.

Norma špecifikuje požiadavky na energie a spotreby vrátane merania, dokumentácie a správ, dizajnu a postupov pri obstarávaní zariadení, systémov, procesov a personálu.

ISO 50001 môže byť zavedená v organizáciách ako samostatná norma, ale je ju možné integrovať aj s inými systémami riadenia ako sú ISO 9001 a ISO 14001. Je určená pre všetky typy organizácií, ktoré chcú mať nastavenú energetickú politiku a na verejnosť ju preukazovať vydaným osvedčením.

Prínos normy: Norma Vám ponúka lepšie využívať svoje prostriedky na spotrebu energiu, vyhodnocovať a stanoviť priority zavádzania energeticky účinných technológií. Organizácia, ktorá si chce zaviesť normu ISO 50001 musí vytvoriť, implementovať, zdokumentovať a udržiavať svoje energetické politiky. Musí určiť rozsah systému, zabezpečiť aby príslušné ciele a ukazovatele výkonnosti boli stanovené a že ich výsledky sú merateľné. Úspešná realizácia závisí od zapojenia všetkých úrovní a funkcií organizácie. Najmä zo strany najvyššieho vedenia.

Manažment kvality ISO 10006

Medzinárodná norma ISO 10006, alebo Manažment kvality, poskytuje postupy pre prvky systému kvality a zameriava sa predovšetkým na procesy pri riadení projektu, zvyšovanie ich kvality a nabáda ku komplexnému pohľadu na riadenie projektu.

Norma v sebe zahŕňa pravidlá týkajúce sa vedenia spoločnosti, zásady pre procesy vzťahujúce sa ku zdrojom, ku prostriedkom pre realizáciu, zásady pre procesy realizácie a monitorovania, analyzovania a zlepšovania projektového riadenia. Normu možno uplatniť pri projektoch krátkodobých, dlhodobých, malých i rozsiahlych. Spoločnosť by mala byť schopná dodať zákazníkovi plne vyhovujúce riešenie za pomoci zmienených transparentných procesov. Norma ISO 10006:2003 môže zároveň slúžiť ako platforma pre správu projektov – Project Portfolio Management.

Norma je využiteľná pre projekty rôznej zložitosti a rozsahu. Taktiež ju možno aplikovať v rôznych prostrediach, a to bez ohľadu na výsledný typ produktu alebo služby. Štandard ISO 10006 možno ľahko prispôbiť podľa aktuálnych potrieb organizácie. ISO 10006:2003 nie je metodikou pre „riadenie projektu“, ale návodom pre kvalitu procesov v manažmente projektov.

Prínos normy: Aplikované štandardizované projektové metodiky Vám prinášajú jasnú konkurenčnú výhodu v podobe transparentnosti celého životného cyklu projektu. Prípadné zmeny a problémy možno riešiť koordinovane s dostatočnou časovou rezervou, čím je zaistené efektívne využitie finančných prostriedkov a ľudských zdrojov určených pre daný projekt.

Riadenie IT služieb ISO/IEC 20000

ISO/IEC 20000 je prvý medzinárodný štandard pre riadenie IT služieb. Je určená pre organizácie, ktoré poskytujú IT služby koncovým zákazníkom. Kvalitné riadenie (správa) IT služieb v dnešnej dobe je zrejme z dôvodov neustále prebiehajúcej modernizácie IKT a náročnosti na ich údržbu a servis. Od organizácií poskytujúcich outsourcing IT služieb sa očakáva efektívne poskytovanie riadených služieb v zmysle obchodných a zákazníckych požiadaviek. ISO 20000 presadzuje prijatie takéhoto integrovaného procesného prístupu pre riadenie a to definovaním organizačnej štruktúry organizácie, požiadavkami na kvalifikáciu pre IT a zavedením prevádzkových postupov.

ISO 20000 sa skladá z desiatich častí:

- rozsah pôsobnosti,
- všeobecné definície,
- plánovanie a implementácia riadenia služieb,
- požiadavky na systém riadenia,
- plánovanie a implementácia nových alebo zmenených služieb,
- poskytovanie procesných služieb,
- vzťahy medzi jednotlivými procesmi,
- riadenie procesov,
- rozlišovanie procesov,
- vydania jednotlivých procesov.

Prínos normy: Zavedením normy preukazujete svojim zákazníkom schopnosť poskytovať služby efektívnym a kvalifikovaným spôsobom za prísneho dodržiavania zadefinovaných procesov pre poskytovanie služieb, riešenie problémov a riadenia vzťahov medzi organizáciou a klientom. Zároveň získate väčšiu šancu získať zákazky pri výberových konaniach na poskytované služby.

Norma ISO 20000 existuje vo dvoch častiach:

- ISO 20000-1 – je určená pre posudzovanie a prípadnú certifikáciu IT služieb
- ISO 20000-2 – slúži ako návod pre zavedenie systému a popisuje odporúčané postupy pre riadenie služieb

Zdroje:

<https://www.pgm.sk/sk/iso-iec-20000-2011>

<https://managementmania.com/sk/iso-international-organization-for-standardization>