

Die Zertifizierungsstelle der TÜV Informationstechnik GmbH  
bescheinigt hiermit dem Unternehmen

**I.T.E.N.O.S. GmbH**  
**Lievelingsweg 125**  
**53119 Bonn**

für den Geltungsbereich

## **Bereitstellung und Betrieb von Informations- und Telekommunikationssystemen**

die Einführung und Anwendung eines IT-Service-Management-  
systems gemäß den in der Anlage zum Zertifikat genannten  
Abschnitten der

### **ISO / IEC 20000-1:2011.**

Die Prüfanforderungen sind in der Anlage zum Zertifikat  
zusammenfassend aufgelistet. Die Anlage ist Bestandteil des  
Zertifikats und besteht aus 3 Seiten.

Dieses Zertifikat gilt nur in Verbindung mit dem zugehörigen  
Auditbericht bis zum 30.09.2013.



Zertifikat-Registrier-Nr.:  
TUVIT-ITSM5304.11

© 2011 TÜVIT GmbH - Member of TÜV NORD Group

Essen, 28.11.2011

Dr. Christoph Sutter  
Leiter Zertifizierungsstelle

**TÜV Informationstechnik GmbH**  
Unternehmensgruppe TÜV NORD  
Langemarckstraße 20  
45141 Essen  
www.certuvit.de

**Zertifikat**

## **Zertifizierungssystem**

**TÜV**<sup>®</sup>

Die Zertifizierungsstelle der TÜV Informationstechnik GmbH führt Zertifizierungen auf Basis des folgenden Produktzertifizierungssystems durch:

- „Zertifizierungsschema für TÜViT Trusted-Zertifikate der Zertifizierungsstelle TÜV Informationstechnik GmbH“, Version 1.0 vom 18.05.2010, TÜViT GmbH

## **Auditbericht**

- „Auditbericht zur Trusted Site Zertifizierung des Service Management Systems sowie der Prozesse Incident-, Problem-, Change-, Release- and Deployment-, Configuration Management, Request-Fulfilment, Access-, Event- und Financial-Management der I.T.E.N.O.S. GmbH“, Version 1.1 Final vom 23.11.2011, TÜViT GmbH

## **Auditanforderungen**

- Abschnitte 4; 5; 6 ohne 6.1, 6.2 & 6.5; 8; 9 des Standards ISO/IEC 20000-1 – Second edition 2011-04-15 – Information technology – Service management – Part 1: Service management system requirements

Die Auditanforderungen des Standards ISO/IEC 20000-1 Part 1 sind am Ende zusammenfassend aufgeführt. Die nicht auditierten Abschnitte sind ausgegraut.

## **Auditgegenstand**

Gegenstand des Audits ist das IT-Service-Managementsystem für den Geltungsbereich "Bereitstellung und Betrieb von Informations- und Telekommunikationssystemen" der I.T.E.N.O.S. GmbH mit den Prozessen:

- Incident Management
- Problem Management

- Change Management
- Release and Deployment Management
- Configuration Management
- Request Fulfilment
- Access Management
- Event Management
- Financial Management

### **Auditergebnis**

Der Auditgegenstand erfüllt alle anwendbaren Anforderungen aus den Auditkriterien.

### **Zusammenfassung der Anforderungen aus dem Standard ISO/IEC 20000-1 – Second edition 2011-04-15 – Information technology – Service management – Part 1: Service management system requirements**

#### **4 Service Management system general requirements**

- 4.1 Management responsibility
- 4.2 Governance of processes operated by other parties
- 4.3 Documentation management
- 4.4 Resource management
- 4.5 Establish and improve the SMS

#### **5 Design and transition of new or changed services**

- 5.1 General
- 5.2 Plan new or changed services
- 5.3 Design and development of new or changed services
- 5.4 Transition of new or changed services

#### **6 Service delivery processes**

- 6.1 Service level management
- 6.2 Service reporting

- 6.3 Service continuity and availability management
- 6.4 Budgeting and accounting for services
- 6.5 Capacity management
- 6.6 Information security management

**TÜV**<sup>®</sup>

## **7 Relationship processes**

- 7.1 Business relationship management
- 7.2 Supplier management

## **8 Resolution processes**

- 8.1 Incident and service request management
- 8.2 Problem management

## **9 Control processes**

- 9.1 Configuration management
- 9.2 Change management
- 9.3 Release and deployment management