

Die Zertifizierungsstelle der TÜV Informationstechnik GmbH
bescheinigt hiermit dem Unternehmen

Sensus GmbH Ludwigshafen
Industriestraße 16
67063 Ludwigshafen am Rhein

für den Geltungsbereich

**Bereitstellung von IT-Diensten für
Kunden in EMEA und AP**

ein IT-Service-Managementsystem gemäß den in der Anlage zum
Zertifikat genannten Abschnitten der

ISO/IEC 20000-1:2011

eingeführt hat und anwendet. 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
Prüfbericht bis zum 30.09.2015.



Zertifikat-Registrier-Nr.:
TUVIT-ITSM5305.14

15

Voluntary Validation
© TÜViT - Member of TÜV NORD GROUP

Essen, 29.09.2014

Dr. Christoph Sutter
Leiter Zertifizierungsstelle

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

Zertifikat

Zertifizierungssystem

TÜV[®]

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, TÜV Informationstechnik GmbH

Auditbericht

- Englisch Dokument: „Audit report Organisation Audits der Sensus GmbH Ludwigshafen“, Audit Nummer: 600-016-2014, Version 1.0 vom 17.09.2014, TÜV Informationstechnik GmbH

Auditanforderungen

- Abschnitte 4, 5, 8 und 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 war das IT-Service-Managementsystem für den Geltungsbereich „Bereitstellung von IT-Diensten für Kunden in EMEA und AP“ der Sensus GmbH Ludwigshafen mit folgenden Prozessen nach ISO/IEC 20000:

- Incident Management,
- Problem Management,
- Service Asset und Konfigurationsmanagement,
- Change/Release Management.

Die Bereitstellung von IT-Diensten wird verwendet von internen und externen Kunden in Europa, Vorderasien, Afrika (EMEA) und Asien-Pazifik (AP).

TÜV[®]

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



Unternehmensgruppe
TÜV NORD

TÜV®

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