

# 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 zabezpečila dodávka kvalitních IT služeb, zvyšovala jejich efektivita a snižovala nákladovost. Tato norma vzešla ze standardu BS 15000.

Affiliate	Duration	Course price	ITB
Praha	2	11 900 Kč	20
Brno	2	11 900 Kč	20
Bratislava	2	520 €	20

The prices are without VAT.

## Course terms

Date	Duration	Course price	Type	Course language	Location
🔧 12.08.2026	2	10 115 Kč	Presence	CZ/SK	GOPAS Praha
23.09.2026	2	11 900 Kč	Presence	CZ/SK	GOPAS Brno
29.10.2026	2	11 900 Kč	Presence	CZ/SK	GOPAS Praha
14.12.2026	2	11 900 Kč	Presence	CZ/SK	GOPAS Brno

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**  
Na Strži 2097/63  
140 00 Praha 4 - Krč  
Tel.: +420 226 201 390  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

**GOPAS Brno**  
Nové sady 996/25  
602 00 Brno  
Tel.: +420 530 513 590  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

**GOPAS Bratislava**  
Dr. Vladimíra Clementisa 10  
Bratislava, 821 02  
Tel.: +421 902 903 132  
[info@gopas.sk](mailto:info@gopas.sk)



Copyright © 2026 GOPAS, a.s.,  
All rights reserved