

Die Zertifizierungsstelle der TÜV Informationstechnik GmbH  
bescheinigt hiermit dem Unternehmen

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

dass es für den Geltungsbereich

**Bereitstellung und Betrieb von Infor-  
mations- und Telekommunikations-  
lösungen**

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

**ISO / IEC 20000-1:2005**

eingeführt hat und anwendet. Die Prüfanforderungen sind in der  
Anlage zum Zertifikat zusammenfassend aufgelistet.

Die Anlage ist Bestandteil des Zertifikats und besteht aus 2 Seiten.

Dieses Zertifikat gilt nur in Verbindung mit dem zugehörigen  
Prüfbericht und ist bis zum 30.09.2011 gültig.



© 2009 TÜVIT GmbH - Member of TÜV NORD Group

11  
Zertifikat-Registrier-Nr.:  
TUVIT-ITSM5303.09

Essen, 06.10.2009

Dr. Christoph Sutter  
Leiter Zertifizierungsstelle

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

**Zertifikat**

## Prüfbericht

TÜV<sup>®</sup>

- „Auditbericht zur Trusted Site Zertifizierung des Service Management Systems, sowie der Incident-, Problem-, Change- und Release Management Prozesse der I.T.E.N.O.S GmbH“, Version 1.1 vom 25.09.2009, TÜViT GmbH.

Das Audit wurde am Standort Bonn durchgeführt.

## Prüfanforderungen

Die Anforderungen der folgenden Abschnitte der Norm

- „International Standard ISO/IEC 20000-1 – First edition 2005-12-15 – Information technology – Service management – Part 1: Specification“, International Organization for Standardization / International Electrotechnical Commission.

wurden im Rahmen des Audit überprüft:

- 3 Requirements for a management system
- 4 Planning and implementing service management
- 5 Planning and implementing new or changed Services
- 8.2 Incident management
- 8.3 Problem management
- 9.2 Change management
- 10.1 Release management process

Anforderungen aus weiteren Abschnitten der Norm „ISO/IEC 20000-1“ sind nicht Gegenstand der Zertifizierung.

## **Prüfgegenstand**

**TÜV**<sup>®</sup>

Das IT-Service-Managementsystem der I.T.E.N.O.S. GmbH für den Geltungsbereich „Bereitstellung und Betrieb von Informations- und Telekommunikationslösungen“ für die Kunden der I.T.E.N.O.S. umfasst das übergeordnete

- Service-Managementsystem  
mit den Service Support Prozessen
- Incident Management,
- Problem Management,
- Change Management und
- Release Management.