

Die Zertifizierungsstelle der TÜV Informationstechnik GmbH
bescheinigt hiermit dem Unternehmen

itecPlus GmbH
Am Plärrer 43
90429 Nürnberg

dass es für den Geltungsbereich

Bereitstellung und Betrieb von Informations- und Telekommunikationssystemen

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 1 Seite.

Dieses Zertifikat gilt nur in Verbindung mit dem zugehörigen
Prüfbericht, V1.0 vom 04.02.2008 bis zum 30.11.2009.



Zertifikat-Registrier-Nr.:
TUVIT-ITSM5302.08

Essen, 12.03.2008

gez. Dr. Sutter
Zertifizierungsstelle

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

Zertifikat

Prüfbericht

TÜV[®]

- *Auditbericht zur Re-Zertifizierung des Service Management der itecPlus GmbH, Version 1.0 vom 04.02.2008, TÜVIT GmbH*

Das Audit wurde am Standort Nürnberg durchgeführt.

Prüfanforderungen

Die Anforderungen der folgenden Abschnitte der Norm

- **ISO/IEC 20000-1 : 2005**
*Information technology – Service management
part 1: Specification*

wurden im Rahmen des Audits überprüft:

- 3 Requirements for a management system
- 4 Planning and implementing service management
- 5 Planning and Implementing new Services
- 6.1 Service level management
- 6.2 Service reporting
- 6.3 Service continuity and availability management
- 6.4 Budgeting and accounting for IT services
- 6.6 Information security management
- 8.2 Incident management
- 8.3 Problem management
- 9.1 Configuration management
- 9.2 Change management

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