

# Norma ISO 20000

Kód kurzu: 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 norma 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.

| Pobočka    | Dnů | Cena kurzu | ITB |
|------------|-----|------------|-----|
| Praha      | 2   | 11 900 Kč  | 20  |
| Brno       | 2   | 11 900 Kč  | 20  |
| Bratislava | 2   | 520 €      | 20  |

Uvedené ceny jsou bez DPH.

## Termíny kurzu

| Datum        | Dnů | Cena kurzu | Typ výuky | Jazyk výuky | Lokalita    |
|--------------|-----|------------|-----------|-------------|-------------|
| 11.05.2026   | 2   | 11 900 Kč  | Prezenční | CZ/SK       | GOPAS Praha |
| 09.06.2026   | 2   | 11 900 Kč  | Online    | CZ/SK       | Online      |
| 09.06.2026   | 2   | 520 €      | Online    | CZ/SK       | Online      |
| 22.06.2026   | 2   | 11 900 Kč  | Prezenční | CZ/SK       | GOPAS Brno  |
| 🔧 12.08.2026 | 2   | 11 900 Kč  | Prezenční | CZ/SK       | GOPAS Praha |
| 23.09.2026   | 2   | 11 900 Kč  | Prezenční | CZ/SK       | GOPAS Brno  |
| 29.10.2026   | 2   | 11 900 Kč  | Prezenční | CZ/SK       | GOPAS Praha |
| 14.12.2026   | 2   | 11 900 Kč  | Prezenční | CZ/SK       | GOPAS Brno  |

Uvedené ceny jsou bez DPH.

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 výkonnosti
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.: +420 542 422 111  
[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