# 1. Дані про організацію

# Company data

|  |  |
| --- | --- |
| Назва підприємства:  Companies |  |
|  |
| Загальна кількість працівників:  Number of employees (total) |  |
| Кількість працівників, задіяних у сфері застосування (у тому числі по кожному відокремленому підрозділу):  Number of employees in the scope |  |
| (if necessary also per location) |  |

**2. Загальний опис організації та її діяльності**

**Company profile and business activity**

# 2.1 Область застосування/ Scope

*Будь ласка, опишіть область застосування системи менеджменту IT сервісів (IT-SMS). Область застосування буде вказана у сертифікаті. Якщо область застосування в окремих відокремлених підрозділах відрізняється, вкажіть область застосування для кожного підрозділу*

*Please describe the scope of Information Technology - Service Management System (IT-SMS). The scope will be on the certificate. If the scope is different for individual locations, please name the individual scopes.*

# 2.2 Види діяльності /Activities

*Опишіть види діяльності, що входять до системи менеджменту IT сервісів (IT-SMS) та які будуть сертифіковані.*

*Describe the activities covered by the IT-SMS and will be certified.*

# 

# 2.3 Вимоги /Requirements

*Які продукти та послуги ви пропонуєте та чи існують спеціальні законодавчі вимоги щодо продукту чи послуги? / What kind of products and services do you offer and are there specific legal requirements for the product or service?*

# 2.4 Конфіденційні документи /Confidential documents

*Чи є документи системи менеджменту IT сервісів (процедури, записи тощо) конфіденційними та/або вони не можуть бути надані представнику Органу з сертифікації для аналізу?/ Are IT-SMS documents (Procedures, records, etc.) confidential and / or cannot be made accessible to the certification body for review?*

**Так/Yes**  **Ні/No**

*Якщо так, просимо повідомити нам, які документи/інформацію Ви не можете надати в наше розпорядження. Залежно від типу документів/інформації аудит може бути неможливим./ If so, please tell us what kind of documents / information you cannot provide. Depending on the type of documents / information, the audit may not be performed.*

# 3. Критерії оцінювання /Evaluation criteria

*Будь ласка, позначте хрестиком відповідь по наступних критеріях для сфери застосування IT-SMS./ Please tick the appropriate rating for the following criteria for the scope of the IT-SMS.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Критерії /Criteria** | **Оцінка/Evaluation** | |
| Так/Yes | Ні/No |
| 1.1 | Комплексна логістика з кількома юридичними обов’язками, кілька сайтів одного типу, що працюють в одному або кількох часових поясах / Complex logistics with multiple legal responsibilities, multiple sites of the same type operating in one or more time zones |  |  |
| 1.2 | Складність мовних відмінностей у різних місцях, напр. співробітники володіють більш ніж однією мовою (потрібні перекладачі або окремі аудитори не можуть працювати незалежно)/Complexity of linguistic differences across different locations, e.g. Employees speak more than one language (translators are required or individual auditors cannot work independently) |  |  |
| 1.3 | Значний обсяг або складність сфери застосування IT-SMS, напр. велика кількість служб, співробітників або сайтів, спеціалізованих служб, які важко зрозуміти та підтримувати /Considerable size or complexity of the IT-SMS scope, e.g. large number of services, employees or sites, specialized services that are difficult to understand and maintain |  |  |
| 1.4 | Високий рівень законодавчих та нормативних вимог щодо IT-SMS, напр. права інтелектуальної власності, конфіденційність, їжа, ліки, аерокосмічна промисловість, ядерні технології /High level of legal and regulatory requirements concerning customer SMS, e.g. intellectual property rights, privacy, food, drugs, aerospace, nuclear technology |  |  |
| 1.5 | Різні види діяльності в різних змінах /Different activities in different shifts |  |  |
| 1.6 | Тимчасові об'єкти / будівельні об'єкти в межах IT-SMS, які потребують спеціального аудиту /Temporary sites / construction sites within the scope of the IT-SMS that require a specific audit |  |  |
| 1.7 | Складні бізнес-процеси, які виконуються в межах сфери застосування/Complex business processes that run within the scope |  |  |
| 1.8 | Високий рівень залежності від інших сторін, таких як постачальники, внутрішні групи або клієнти, що діють як постачальники, що сприяє наданню послуг/A high level of dependency on other parties, such as suppliers, internal groups or customers acting as suppliers, contributes to the provision of services |  |  |
| 1.9 | Часті нові послуги, скорочення видів послуг, передача або значні зміни послуг /Frequently new services, service deduction, transfer or significant changes of services |  |  |
| 2.1 | Невеликі зміни в IT-SMS і сервісах/Small changes in the IT-SMS and the services |  |  |
| 2.2 | Раніше підтверджена ефективність роботи SMS, напр. сертифікований іншим акредитованим органом з сертифікації /Previously proven effective performance of the SMS, e.g. certified by another accredited certification authority |  |  |
| 2.3 | Комбінований аудит IT-SMS з однією або кількома відповідними системами менеджменту/Combined audit of the IT-SMS with one or more relevant management systems |  |  |
| 2.4 | Попередні знання про організацію, напр. вже сертифікований за іншим стандартом тим же органом з сертифікації/ Knowledge about the organization, e.g. already certified to another standard by the same certification authority |  |  |
| 2.5 | Лише одна проста послуга /Only one single, simple service |  |  |
| 2.6 | Подібна діяльність на всіх рівнях із доказом однакової продуктивності на всіх рівнях, напр. служба підтримки/ Similar activities in all layers, with evidence of equal performance in all layers, e.g. Service Desk |  |  |
| 2.7 | Значна частина персоналу, що входить до менеджменту сервісів, виконує подібні прості завдання/ A significant portion of the service management staff carries out similar simple tasks |  |  |
| 2.8 | Одне відділення з невеликою кількістю працівників/One branch with a small number of employees |  |  |
| 2.9 | Низький рівень залежності від інших сторін, таких як постачальники, внутрішні групи або клієнти, що діють як постачальники, що сприяє наданню послуг /A low level of dependency on other parties, such as suppliers, internal groups or customers acting as suppliers, contributes to the provision of services |  |  |

# 4. Терміни /Schedule

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ми очікуємо на отримання комерційної пропозиції до:/We expect an offer until: |  | |
| Заплановані терміни (ре-) сертифікаційного аудиту /Scheduled dates for the  (re-) certification audit: | 1 ступень аудиту/ Stage-1-Audit |  |
|  | 2 ступень аудиту/ Stage-2-Audit |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Місце, дата, підпис керівника/

place, date, signature of the management