

This course is run by BITIL.COM in partnership with IT Preneurs, who is accredited to deliver training.



2011 • 2012

ISO/IEC 20000 for Auditors

ISO/IEC 20000 è il primo standard mondiale specificamente sviluppato per la gestione dei servizi IT. Propone un approccio per processi alla gestione dei servizi all'interno di un complessivo ciclo Plan-Do-Check-Act (PDCA). Questo approccio permette alle Organizzazioni IT di definire i processi di gestione per l'erogazione dei servizi in una modalità definita e controllata e migliorare la qualità dei servizi erogati ai clienti. ISO/IEC 20000 è allineata e complementare all'approccio per processi così come definito in ITIL (IT Infrastructure Library).

2 giorni | Corso: Open / Inhouse | Cod. ISO 0921

DESCRIZIONE DEL CORSO

ISO/IEC 20000 Auditors è un corso in aula della durata di 2 giorni per quei professionisti che giocano un ruolo nella valutazione dello standard ISO/IEC 20000. Questo corso è stato progettato per quei professionisti e auditor che desiderano imparare come eseguire le attività di valutazione sia interne che esterne basate sullo standard ISO/IEC 20000.

Questo corso non ricopre tecniche per la conduzione di un audit o altri aspetti legati alla preparazione di una organizzazione per sottoporsi ad una verifica.

SESSIONE D'ESAME

Al termine del corso, verrà erogata la sessione d'esame [paper based] di certificazione itSMF, con esame a risposta multipla. La certificazione viene conseguita dai candidati che superano il relativo esame, il quale può essere conseguito solo dopo aver partecipato ad un corso di formazione accreditato. L'esame [a libro chiuso] è composto da 25 domande, in lingua inglese, a risposta multipla. Per superare l'esame è necessario rispondere a 18 o più domande correttamente. I partecipanti la cui lingua madre non è l'inglese potranno ottenere una estensione di 15 minuti, rispetto ai 60 minuti. Può essere consultato un dizionario, ma non elettronico.

A CHI SI RIVOLGE

Organizzazioni IT, Service Manager e Auditor IT coinvolti nell'implementazione della norma;
Quality Manager e staff; Account Manager e struttura commerciale coinvolta nella preparazione di relazioni tecniche in risposta alle richieste/bandi gara dei clienti;
Qualunque membro dell'organizzazione IT che stia cercando di migliorare i processi/procedure.

RICONOSCIMENTI & RICHIESTE DEL MERCATO

Fonte: ACCREDIA [Ente Unico di Accreditamento]

Criteri per l'accREDITAMENTO

- ◆ Per la valutazione degli Auditor operanti nello schema di Organismi di Certificazione potranno optare su due diversi percorsi:
 - ⇒ Possesso di certificazione - rilasciata sotto accreditamento come LA di SGQ [Settore EA 33] che abbia ricevuto un adeguato addestramento nell'ambito dell'auditing dei Sistemi di Gestione della Sicurezza delle informazioni, o come LA di SSI che abbia ricevuto un adeguato addestramento anche per l'auditing dei Sistemi di Gestione della Qualità nel settore EA 33. Si preferisce che sia in possesso di entrambe le certificazioni. Inoltre, tale Auditor dovrà dimostrare di aver superato i corsi "ITIL Foundation" ed "ISO 20000 Auditor" rilasciato da itSMF.
 - ⇒ Essere in possesso della certificazione CISA; aver superato un corso qualificato da un Organismo di Certificazione del Personale accreditato sulla Norma ISO 19011:2003 ed il relativo addestramento. Inoltre, tale Auditor dovrà dimostrare di aver superato i corsi "ITIL Foundation" ed "ISO 20000 Auditor" rilasciato da itSMF.

Gli **Auditor interni** dovranno avere competenza per l'applicazione della Norma ISO 20000-1:2005. Gli Auditor interni dovranno avere competenza per l'applicazione della Norma UNI EN ISO 19011:2003 e dovranno dimostrare di aver superato almeno uno dei corsi: "ITIL Foundation" ovvero "ISO 20000 Auditor" approvati da itSMF. In alternativa gli Auditor potranno essere dei CISA che abbiano frequentato il corso "Foundation".

Fonte: SOGEI [Soluzioni ICT per il Sistema Fiscale Nazionale]

Gara E931 All. 2 Capitolato Tecnico per il servizio di supporto alla definizione e adozione dei processi ITIL

- ◆ Ruoli richiesti
 - ⇒ Specialista Senior ITIL: È richiesta, inoltre, la certificazione ITIL Service Manager e la certificazione ITIL Foundation V3; mentre costituiranno titolo preferenziale la certificazione ITIL Expert V3 e certificazioni **ISO20000 for Consultant o Auditor**, e analoghe in ambito ICT Governance (es. CISA o CobiT).
 - ⇒ Specialista: È richiesta la certificazione ITIL Foundation v3; mentre costituiranno titolo preferenziale la certificazione ITIL Service Manager, ITIL V3 Expert e le certificazioni **ISO20000 for Consultant/Audit**, CISA/CobiT e analoghe in ambito ICT Governance.

ISO 0921

ISO/IEC 20000 for Auditors

Certificazione: itSMF Auditors Exam | Durata: 2 Giorni | Corso: Open/Inhouse

AGENDA

	GIORNO 1	GIORNO 2
09:00	Registrazione	
09:30	Introduzione	Processi di Risoluzione
10:00	Panoramica della norma	
10:30		
11:00	Break	
11:30	Requisiti di gestione	Processi di Controllo
12:00		
12:30		
13:00	Pranzo	
14:00	Processi di Service Delivery	Ambito, eleggibilità e preparazione all'audit
14:30		
15:00	Break	
15:30	Processi di Relationship	Preparazione all'esame
16:00		
16:30	Esercitazione 1	Esame di Certificazione
17:00	Revisione dell'esercitazione 1	
17:30	Chiusura Homework [Esercitazioni]	Chiusura

MATERIALE DIDATTICO

Ad ogni partecipante al corso sarà fornito il seguente materiale didattico:

- ◆ Slides visionate durante il corso (in versione cartacea)
- ◆ ISO/IEC 20000 Simulation TEST
- ◆ Glossario ITIL v3 (terminologia)

PREREQUISITI

Per partecipare al corso è **necessario** il possesso dei seguenti requisiti:

Un dipendente (collaboratore) di un Organismo di Certificazione che è:

- ◆ Certificazione ISO 9000, BS 7799 o Tickit auditor;
- ◆ Un IT auditor con un'esperienza almeno triennale;
- ◆ Doti di comunicazione con manager, dipendenti, colleghi, utenti e clienti.

In alternativa

Un dipendente di qualunque organizzazione che è:

- ◆ Un internal auditor certificato
- ◆ Un IT auditor con un'esperienza almeno triennale;
- ◆ Doti di comunicazione con manager, dipendenti, colleghi, utenti e clienti.

Nota: anche se non è un prerequisito è vivamente consigliato aver già conseguito la certificazione ITIL Foundation.

DOCENTE

Il corso sarà tenuto in Italiano da un formatore certificato ISO 20000, ITIL v3, CobiT, Process Innovation Manager, ISO 27001/27002 con molti anni di esperienza in progetti nazionali ed internazionali.