

## **CORSO PRATICO SULL'INTERPRETAZIONE E L'APPLICAZIONE DELLA NORMA ISO/IEC 20000: 2005 (INFORMATION TECHNOLOGY – SERVICE MANAGEMENT) CON ESAME FINALE**

**codice SW05**

**Contenuti:** Le norme della famiglia ISO/IEC 20000 sono dedicate alle organizzazioni che erogano servizi IT. La famiglia trae origine dal progetto ITIL (Information Technology Infrastructure Library) nato negli anni '80 per iniziativa del Governo Britannico con l'obiettivo di rispondere adeguatamente ai problemi che le tecnologie dell'informazione comportano nella impostazione e nell'esercizio di un Sistema di gestione del servizio. La prima (ISO/IEC 20000-1) stabilisce i requisiti cui deve uniformarsi un sistema di gestione del servizio IT con l'idea che una buona qualità del processo di erogazione implichi una buona qualità del servizio erogato. La seconda parte (ISO/IEC 20000-2) fornisce raccomandazioni e prefigura buone pratiche connesse alle possibili applicazioni dei requisiti espressi nella prima parte.

**Destinatari:** Il corso si rivolge sia ai ruoli tecnici (programmatori, analisti, sistemisti, operatori) sia ai ruoli gestionali (capo-progetto, capo-servizio, senior manager) del Sistema di Gestione del Servizio IT. Si rivolge inoltre ai consulenti, ai valutatori ed in genere a tutti coloro che desiderano essere aggiornati sui requisiti ed i contenuti della famiglia normativa ISO 20000.

**Obiettivi:** Il corso si propone di fornire ai partecipanti i principi, i concetti ed i contenuti specifici introdotti dalla famiglia di norme ISO/IEC 20000, nonché di far acquisire ai partecipanti la conoscenza dei requisiti aggiornati, la capacità di individuare le modalità più idonee per implementare il proprio sistema di gestione del servizio IT. Notevole spazio è dedicato alle esercitazioni di gruppo per la mappatura dei processi utilizzando l'intero pacchetto normativo costituito dalle due parti della norma. Vengono sviluppate esercitazioni sulla realizzazione di procedure documentate.

**Con il superamento dell'esame finale (scritto ed orale) si avrà un attestato che mostrerà che il partecipante ha ottenuto un buon apprendimento in questo corso specialistico e che la formazione è stata efficace.**

**Prerequisiti:** due anni di esperienza nel settore dei servizi IT.

**Norme:** saranno distribuite copie ad uso didattico della norma ISO/IEC 20000 – 1 ed ISO/IEC 20000 – 2

***A corredo del materiale didattico verrà distribuito un CD-ROM con le copie informatiche delle procedure standard documentate ed alcuni documenti interpretativi.***

### **PROGRAMMA**

<b>I Giornata</b>		<b>II Giornata</b>		<b>III Giornata</b>	
09,00	Registrazione dei partecipanti	09,00	La gestione delle risorse:	09,00	Processi di relazione con il mercato:
09,15	Presentazione del corso e delle iniziative dell'AICQ-Meridionale		Risorse informative		gestione dei clienti
	Test di autovalutazione		Risorse umane		gestione dei fornitori
09,45	I principi generali e l'evoluzione della Gestione dei servizi e della Qualità	11,00	Infrastrutture		Esercitazione
	La famiglia delle ISO/IEC 20000: la coppia 20000-1:20000-2	11,15	Esercitazione	11,00	<i>Intervallo</i>
	Normazione e certificazione		Realizzazione di un nuovo servizio o di un cambiamento ad un servizio:	11,15	Gestione della configurazione
	L'approccio per processi		Politica		Gestione dei cambiamenti
	Esercitazione		Pianificazione	13,00	Gestione dei rilasci
11,00	<i>Intervallo</i>		Progettazione e sviluppo		Esercitazione
11,15	Requisiti generali del Sistema di Gestione del Servizio	13,00	Esercitazione		<i>Colazione di lavoro</i>
13,00	<i>Colazione di lavoro</i>	14,00			Esame Finale
14,00	Responsabilità della direzione: Esercitazione		Processi d'erogazione del servizio: gestione dei livelli di servizio	16,00	<i>Intervallo</i>
			controlli e reporting	16,15	Test di autovalutazione in uscita sulla conoscenza della norma ISO 20000
16,00	<i>Intervallo</i>	16,00	Esercitazione		Analisi e Discussione Conclusiva
16,15	Politica di gestione del servizio			18,00	Redazione questionari
	Esercitazione		Processi d'erogazione del servizio: gestione continuità e disponibilità		<b>Fine corso</b>
	Il ciclo di gestione del servizio: P_D_C_A		controllo economico		
	Redazione questionari		Esercitazione		
18,00	<b>Fine giornata</b>		Gestione della capacità		
			Gestione della sicurezza informatica		
			Redazione questionari		
		18,00	<b>Fine giornata</b>		

**Quota di partecipazione:**

€ 570 per i soci, € 685 per i non soci.

La quota è da intendersi IVA esclusa ed include una copia del materiale didattico, l'attestato di partecipazione e le colazioni di lavoro.

**Informazioni:**

Segreteria: tel 081-2396503, fax 081-6174615, e-mail [segreteria@aicq-meridionale.it](mailto:segreteria@aicq-meridionale.it)

**Sede di erogazione:**

La sede verrà comunicata all'atto dell'iscrizione