

CORSO ISO/IEC 20000 PER INTERNAL AUDITOR

codice SW06

Contenuti: Il soddisfacimento dei requisiti dello standard ISO 20000-1 diventerà una richiesta fondamentale per le aziende IT. Dimostrare l'aderenza ai requisiti ISO 20000 sarà contemporaneamente una necessità per competere ed una opportunità per differenziarsi. ISO 20000 sarà il simbolo più riconosciuto di Qualità applicato all'IT. Per eccellere in questa competizione crescente nel mondo IT è necessario formare figure professionali competenti e capaci di sostenere il processo per il soddisfacimento di requisiti che diventeranno sempre più obbligatori nell'IT, quindi nell'industria e nei servizi. Tra le figure professionali da formare, quella dell'internal auditor è particolarmente richiesta, importante e delicata. L'auditor che opererà in un ambito in cui i servizi informatici sono fondamentali, dovrà avere competenze sui processi di audit in generale, competenze specifiche sul mondo IT e competenze sulla corretta interpretazione/valutazione dei requisiti ISO 20000.

Questo corso affronta, in modo pratico, dedicando la maggior parte del tempo ad esercitazioni, due nodi fondamentali di questo processo di formazione:

- trasmettere i principi fondamentali con cui si imposta e si esegue un audit in accordo alle migliori pratiche sugli audit ed in particolare in accordo ai principi della norma ISO 19011
- fare in modo che tramite esemplificazioni pratiche, esercitazioni e discussioni si esaltino le capacità di una corretta interpretazione dei requisiti ISO 20000-1 in ottica valutativa.

Destinatari: target primario del corso sono certamente le professionalità che eseguiranno audit di verifica ISO 20000 in ambito IT; trarranno però altrettanto forti benefici dal corso tutte le professionalità che in ambito IT disegnano, impostano o eseguono processi fondamentali e che partecipano alle diverse fasi di costruzione, disegno, erogazione di un servizio IT. Altrettanto benefico ne possono trarre quelli che acquistano o vendono servizi IT e che saranno interessati a capire come meglio dimostrare la conformità di un sistema IT di cui sono fornitori, acquirenti o utenti.

Obiettivi: dare tutte le conoscenze di base necessarie ad intraprendere correttamente ed affinare sul campo la professione di Internal Auditor in ambito IT.

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

Prerequisiti: per trarre massimo risultato dal corso è consigliata una familiarità, perlomeno minimale, con le norme ISO 20000

Norme: saranno distribuite copie ad uso didattico della norma ISO 20000 -1, ISO 20000-2, ISO 19011

PROGRAMMA

I Giornata		II Giornata		III Giornata	
09,00	Registrazione partecipanti. Presentazione del corso e delle iniziative dell'AICQ-M	09,00	Requisiti di ISO 20000 riletti in ottica valutativa:	09,00	Esercitazione pratica sulla corretta presentazione orale e scritta dei risultati di un audit ISO 20000
09,30	Test di autovalutazione in ingresso sulla conoscenza della norma ISO 20000 in ottica valutativa		(5) Pianificazione ed implementazione di nuovi servizi o servizi modificati		
10,00	Evoluzione del quadro normativo e correlazione tra norme relative a Qualità dei Sistemi, Verifiche Ispettive, Information Technology e Service Management		(6) Processo di delivery del servizio	11,00	Intervallo
			(7) Processi relazionali. Business relationship management, Supplier management	11,15	Esercitazione sulla capacità di inquadrare correttamente la conformità ad ISO 20000 di situazioni reali aziendali
11,00	<i>Intervallo</i>	11,00	Intervallo		
		11,15	Esercitazione: simulazione di un audit su alcuni requisiti ISO 20000	13,00	Colazione di lavoro
11,15	Richiami dei concetti base sui processi di audit di sistemi di gestione (norma ISO 19011): - gestione di un programma di audit - guida al corretto svolgimento di attività di audit - competenza e valutazione degli auditor	12,00	Requisiti di ISO 20000 riletti in ottica valutativa: (8) Resolution Processes. Gestione di Incidenti e Problemi (9) Processi di controllo. Gestione della configurazione, Gestione dei Cambiamenti (10) Processi di rilascio (Release Management)		Esame Finale sulla capacità di rilevare, rispetto ai requisiti di ISO 20000, eventuali non conformità ed associarle correttamente ai requisiti violati
13,00	<i>Colazione di lavoro</i>	13,00	Colazione di lavoro	16,00	Intervallo
14,00	Requisiti di ISO 20000 riletti in ottica valutativa: (3) Requisiti per un sistema di gestione (4) Pianificazione ed implementazione della gestione di servizi		Esercitazione pratica su esame documentale di un sistema di gestione servizi informatici	16,15	Test di autovalutazione in uscita sulla conoscenza della norma ISO 20000 in ottica valutativa
			Esercitazione pratica sulla corretta interpretazione in ottica valutativa dei requisiti della norma ISO 20000	18,00	Analisi e Discussione Conclusiva Redazione questionari gradimento; ; Fine corso
16,00	<i>Intervallo</i>	16,00	Intervallo		
16,15	Esercitazione: preparazione di un audit su alcuni requisiti ISO 20000	16,15	Esercitazione pratica su pianificazione, preparazione ed esecuzione di un audit ISO 20000		
18,00	Redazione questionari gradimento; <i>Fine giornata</i>		Esercitazione pratica su casi di studio e rilettura critica dei requisiti ISO 20000		
		18,00	Redazione questionari gradimento; <i>Fine giornata</i>		

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

Sede di erogazione:

La sede verrà comunicata all'atto dell'iscrizione