

INTRODUZIONE AI SISTEMI DI GESTIONE DEI SERVIZI IT

codice SW09





Contenuti: ISO/IEC ha pubblicato in data 15/12/2005 la nuova norma ISO/IEC 20000-1:2005 Information technology Service management — Part 1: Specification; si tratta di una norma fondamentale che affronta il tema della qualità nei servizi IT e stabilisce i requisiti di un sistema di gestione dei servizi IT.

La norma nasce dalle esperienze maturate nel mondo britannico intorno al fenomeno ITIL. In particolare sono esperienze fatte nella pubblica amministrazione a partire dalle esigenze di migliorare la capacità di governo degli investimenti IT. La norma è specifica per le organizzazioni che erogano servizi IT e mantengono l'orientamento all'adeguatezza (efficienza ed efficacia piuttosto che conformità) del sistema gestionale.

In data 26/11/2008, la stessa è stata recepita dall'UNI (e tradotta in lingua italiana - UNI EN ISO 9001:2008). Nel corso vengono esposti i Fondamenti di qualità nei servizi it ed una prima interpretazione della norma per inquadrare problemi ed opportunità di applicazione.

Ai partecipanti verrà data una copia della pubblicazione CNIPA sul tema.

Destinatari: Il corso è rivolto al personale impegnato nei ruoli di:

-  Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità a norma ISO 9001
-  Capo servizio, Supervisor, Coordinatore nelle Operazioni IT
-  Formatore per gli Operatori del servizio IT
-  Amministratore di sistemi ed infrastrutture telematiche.

Obiettivi: Il corso ha come obiettivi il trasferimento delle conoscenze di base e l'acquisizione della consapevolezza di problemi ed opportunità nella gestione dei servizi IT: si vuole consentire ai partecipanti di individuare le modalità più idonee per implementare il proprio sistema di gestione per la gestione del servizio IT in conformità alle nuove norme.

Prerequisiti: Nessuno

PROGRAMMA

I Giornata

- 09,00 Registrazione partecipanti
Presentazione del corso e delle iniziative dell'AICQ-Meridionale
- 09,30 Introduzione su IT Service Management
Le norme sulla qualità dei servizi ICT
Evoluzione del quadro normativo
La norma ISO/IEC 20000:2005
Obiettivi ed ambito
Storia
Destinatari
Specificità
- 11,00 *Intervallo*
- 11,15 Requisiti della ISO/IEC 20000-1
Requisiti generali dell'organizzazione
Processi del sistema di gestione del servizio IT
Requisiti dei processi primari
Requisiti dei processi di controllo
Requisiti dei processi di supporto
- 13,00 **Fine corso**

Quota di partecipazione:

€ 115 per i soci, € 175 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