



c/o Laboratorio IDEAS - Dipartimento di Ingegneria Industriale  
Piazzale V. Tecchio, 80 80125 Napoli  
Tel: 3928857600  
P.IVA: 07503000635

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

**Quota di partecipazione:**

€ 440 per i soci, € 615 per i non soci.

La quota è da intendersi IVA esclusa ed include l'attestato di partecipazione; non include i coffee break e le colazioni di lavoro

**Informazioni:**

AICQ: tel: 3928857600, e-mail [marketing@aicq-meridionale.it](mailto:marketing@aicq-meridionale.it)

**Sede di erogazione:**

La sede verrà comunicata all'atto dell'iscrizione

Modulo di iscrizione al corso ..... codice .....

Edizione del: .....

Individuale

TITOLO: ..... COGNOME: ..... NOME: .....

TEL.: ..... CELLULARE: .....

FAX: ..... E-MAIL: .....

o ALLEGA IL MODULO DI ISCRIZIONE ALL'ASSOCIAZIONE  
o perchè nuovo socio o per comunicare un cambio dati

LA QUOTA DI ISCRIZIONE AL CORSO È DI € ..... (+ IVA 22%)

Socio Collettivo

ENTE/SOCIETÀ: .....

o ALLEGA IL MODULO DI ISCRIZIONE ALL'ASSOCIAZIONE  
o perchè nuovo socio o per comunicare un cambio dati

LA QUOTA DI ISCRIZIONE AL CORSO PER DIPENDENTE È DI € ..... (+ IVA 22%)  
DIPENDENTI ISCRITTI n° ..... PER UN TOTALE DI € ..... (+ IVA 22%)  
per ogni iscritto: **titolo, cognome, nome e recapito (telefono, cellulare, fax, e-mail)**

1. (\*) .....

2. ....

3. ....

4. ....

5. ....

(\*) Socio di riferimento per eventuali comunicazioni riguardanti il corso.

ACCREDITO SUL C/C **000056925009**, ABI: **06230**, CAB: **03559**, CIN: **N**, IBAN:  
**IT60N0623003559000056925009** - DELLA Cariparma Crédit Agricole, ag. 19 PIAZZA SAN VITALE, 80125  
NAPOLI **DI CUI ALLEGA COPIA DELLA RICEVUTA**

o VERSAMENTO DIRETTO ALLA SEGRETERIA  
ALMENO 5 GIORNI PRIMA DELLA DATA DI INIZIO CORSO

La fattura deve essere intestata a (indicare anche indirizzo e P.IVA o C.F.): .....

Clause

#### RINUNCIA

Se la comunicazione della rinuncia viene fatta pervenire alla Segreteria AICQ-M:

- per iscritto, almeno 10 giorni lavorativi prima della data di inizio corso, la quota di partecipazione verrà rimborsata interamente;
- per iscritto, da 9 a 3 giorni lavorativi prima della data di inizio corso, verrà trattenuto il 15% della quota di partecipazione;
- secondo modalità e tempi non contemplati ai punti 1 e 2, la quota di partecipazione non verrà rimborsata.

#### CANCELLAZIONE

Se, per motivi di forza maggiore, il corso non potesse aver luogo alla data e nel luogo inizialmente previsti, l'AICQ-M si impegna a darne tempestiva comunicazione agli iscritti.

Ai sensi dell'art.13 del D. Lgs. 196/03 La informiamo che i Suoi dati personali sono raccolti e conservati da AICQ-M. Il conferimento del consenso al trattamento dei dati personali orniti per gli scopi relativi a fatturazione e gestione dei servizi ai soci è necessario. Il rifiuto del consenso per l'invio di altro materiale promozionale non comporta nessuna conseguenza. Titolare del trattamento dei dati personali è AICQ-M che garantisce il rispetto degli obblighi di legge. La informiamo, inoltre, che ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 196/03 Lei ha il diritto di conoscere, aggiornare, cancellare, rettificare i Suoi dati o opporsi per motivi legittimi all'utilizzo degli stessi.

**do il consenso**

**nego il consenso**

DATA \_\_\_\_\_ FIRMA (timbro) \_\_\_\_\_  
(per accettazione)

Da inviare a ➔ **AICQ-M** (marketing@aicq-meridionale.it)