

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:	€ 80 per i soci, € 113 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:	Segreteria: tel: 3928857600, e-mail 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)