

CORSO PRATICO SU INTERPRETAZIONE E APPLICAZIONE DELLA NORMA ISO/IEC 20000-1:2018

**(Information technology — Service management — Part 1:Service management system requirements)
 codice SW05
 Durata 24 ore**

Contenuti: Le norme della famiglia ISO/IEC 20000 sono dedicate alle organizzazioni che erogano servizi anche attraverso l'uso di infrastrutture ICT. 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 ICT 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 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 ai ruoli tecnici (sviluppatori, sistemisti, operatori di front-office/back-office) ed ai ruoli gestionali (capo-progetto, capo-servizio, senior manager) del Sistema di Gestione del Servizio. 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 termini, i concetti, i requisiti e le raccomandazioni della famiglia di norme ISO/IEC 20000, nonché di far acquisire ai partecipanti la capacità di individuare le modalità più idonee per allineare i servizi alle esigenze di business attraverso attuazione/miglioramento del proprio sistema di gestione del servizio. 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.

A termine del corso sarà rilasciato l'attestato di partecipazione.

Prerequisiti: due anni di esperienza nel settore dei servizi e buona cultura digitale

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

PROGRAMMA

I Giornata	II Giornata	III Giornata
09,00 Registrazione dei partecipanti	09,00 Pianificazione e controllo operativo	
09,15 Presentazione del corso e delle iniziative dell'AICQ-Meridionale	La gestione del portafoglio servizi	
Test di autovalutazione in entrata	11,00 <i>Intervallo</i>	
10,00 I principi generali e l'evoluzione della Gestione dei servizi e della Qualità	11,15 La gestione delle relazioni con il business e con i fornitori, gestione dei livelli di servizio	09,00 Valutazione delle prestazioni: Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione, audit interni, riesame della direzione (generalità, input, output), Service reporting
La famiglia delle ISO/IEC 20000	13,00 <i>Intervallo</i>	11,00 <i>Intervallo</i>
La struttura della norma sui requisiti ISO/IEC 20000-1:2018	14,00 Domanda e offerta di servizi, controllo economico, Gestione della capacità.	11,15 Miglioramento: Non Conformità (NC) e Azioni Correttive (AC), miglioramento continuo
Normazione e certificazione	Realizzazione di un servizio nuovo o di un cambiamento ad un servizio:	13,00 <i>Intervallo</i>
Fondamenti e termini	La gestione dei cambiamenti Progettazione e transizione	Test di autovalutazione in uscita sulla conoscenza della norma ISO 20000
L'approccio per processi	Rilascio e dispiegamento in campo	16,00 <i>Intervallo</i>
Il ciclo di gestione del servizio: P_D_C_A	16,00 <i>Intervallo</i>	16,15
11,00 <i>Intervallo</i>	16,15 Processi d'erogazione del servizio: gestione incidenti, gestione richieste di servizio, problemi.	Analisi e Discussione Conclusiva
11,15 Contesto dell'organizzazione	Service assurance: gestione continuità e disponibilità, Gestione della sicurezza informatica	18,00 Redazione questionari
13,00 <i>Intervallo</i>	18,00 Redazione questionari	
14,00 Leadership		
16,00 <i>Intervallo</i>		
16,15 Politica di gestione del servizio		
Pianificazione		
Supporto		
La gestione delle risorse: Risorse informative, Risorse umane, Infrastrutture		
18,00 Redazione questionari		
<i>Fine giornata</i>	<i>Fine giornata</i>	<i>Fine corso</i>

Quote 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.

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:

1. per iscritto, almeno 10 giorni lavorativi prima della data di inizio corso, la quota di partecipazione verrà rimborsata interamente;
2. per iscritto, da 9 a 3 giorni lavorativi prima della data di inizio corso, verrà trattenuto il 15% della quota di partecipazione;
3. 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 omitti 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) _____

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