

**AUDITOR/LEAD AUDITOR PER I SISTEMI DI GESTIONE DEI SERVIZI IT
ISO/IEC 20000-1:2005**

Edizione Romana – per conto di TÜV Italia

Descrizione	<p>Il corso, erogato in collaborazione con TÜV Italia, fornisce i requisiti per l'auditing dei sistemi di gestione per i servizi IT (SGSIT) in conformità alla norma ISO/IEC 20000-1:2005.</p> <p>Primo corso in Italia a prevedere la doppia qualifica sulla norma e sull'auditing dei sistemi basati su di essa. In particolare, il riferimento alla ISO 19011 è incentrato sul concetto di Service Delivery.</p> <p>Il corso è anche accreditato CEPAS, a conferma dell'elevato livello professionale.</p>
Profilo d'uscita	<p>Alla fine del corso, a superamento degli esami, si consegue una doppia qualifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificato ISO 20000-1:2005 Foundation (per la conoscenza della norma) • Auditor/Lead Auditor SGSIT secondo la norma ISO/IEC 20000-1:2005
Argomenti	<p>La norma ISO IEC 20000 è il primo standard rivolto all'IT Service Management, globalmente riconosciuto e certificabile, sviluppato sulla base della BS 15000, di cui mantiene la struttura, e completamente allineata con l'IT Infrastructure Library (ITIL).</p> <p>Lo standard ISO/IEC 20000, applicabile ad aziende di tutte le dimensioni, è composto da 2 parti, sotto il titolo generale di Information Technology – Service Management:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Specification, contiene una lista di controlli a cui un'organizzazione deve essere aderente per fornire servizi con livelli qualitativi accettabili per i clienti. L'aderenza a tali controlli è propedeutica per la certificazione finale. • Code of Practice, descrive le best practice in maggior dettaglio e le linee guida che l'organizzazione deve mettere in pratica ai fini certificativi o semplicemente per migliorare la qualità dei servizi erogati.
Contesto formativo	<p>Un'organizzazione, sia essa pubblica o privata, necessita ogni giorno, dell'ausilio delle tecnologie informatiche per lo svolgimento delle proprie attività, sia interne sia rivolte verso il cliente/utente. Tali servizi, pertanto, devono essere oggetto di attenta valutazione sia in caso di acquisto, sia nel caso di sviluppo in house. In particolare l'attenzione va rivolta in fase di definizione dei requisiti del servizio erogato e in fase di valutazione delle performance.</p> <p>Il modello ITIL (IT Infrastructure Library) ha da tempo dimostrato la sua validità ed efficacia nel mondo dell'IT rappresentando un insieme di attività ed un approccio internazionalmente condivisi; ne è prova il recepimento, come norma internazionale, da parte del comitato ISO nel 2005.</p>
Contenuti di dettaglio	<p>Modulo 1 (2 giorni): (Opzionale per chi possiede già una qualifica su ISO 20000 o su ITIL)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analisi e comprensione della norma ISO IEC 20000, parte 1 e parte 2, e delle differenze con il modello ITIL v2 2. Esame EXIN ISO IEC 20000 Foundation (facoltativo) <p>Modulo 2 (3 giorni):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analisi della norma UNI EN ISO 19011:03 2. Esercitazioni per l'applicazione della ISO 19011 per la valutazione dei SGSIT 3. Esame finale per Auditor/Lead Auditor SGSIT
Competenze di ingresso	Esperienza lavorativa in ambito ICT ed in particolare nel campo della sicurezza delle informazioni e/o sicurezza informatica
Destinatari	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabili e addetti che interagiscono con i Sistemi Informativi Automatizzati • Responsabili della qualità in aziende del settore ICT • Responsabili dell'erogazione e della gestione dei servizi IT • IT Manager, Dirigenti e funzionari delle pubbliche amministrazioni • Auditor del settore ICT • Consulenti ed esperti nel settore ICT e ICT security
Durata e frequenza	<p>Corso intensivo (9.00-18.00) di 1 settimana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modulo 1 (2 giorni) • Modulo 2 (3 giorni)
Metodologia	<ul style="list-style-type: none"> • Lezioni in aula con docente • Esercitazioni di gruppo con Casi Studio e progettazione di SGSIT
Esami finali	<p>Esame ISO 20000 Foundation (Modulo 1)</p> <ul style="list-style-type: none"> • qualificato da EXIN • consente di accedere a successive specializzazioni EXIN (Professional, Manager e/o Auditor) • fornisce una attestazione riconosciuta in tutto il mondo. • facoltativo e non vincolante per il completamento del corso. <p>Esame per Auditor/Lead Auditor per i SGSIT (Modulo 2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • secondo quanto specificato dalle prescrizioni dell'Organismo di Certificazione del Personale (CEPAS) e dalle direttive nazionali (emesse da SINCERT)

**AUDITOR/LEAD AUDITOR PER I SISTEMI DI GESTIONE DEI SERVIZI IT
ISO/IEC 20000-1:2005**

Edizione Romana – per conto di TÜV Italia

	<ul style="list-style-type: none"> valido per l'iter di iscrizione ai registri CEPAS per Auditor/Lead Auditor SGSIT
Attestati finali	<ul style="list-style-type: none"> Certificato ISO 20000 Foundation, rilasciato da EXIN, in caso di esito positivo dell'esame EXIN (Modulo 1) Certificato di superamento del corso Auditor/Lead Auditor SGSIT, in caso di esito positivo dell'esame finale (Modulo 2) Attestato di partecipazione al corso (rilasciato da ITHUM)
Materiale didattico	<ul style="list-style-type: none"> Kit Discente: cartellina, blocco appunti, penna USB Dispense contenenti le slide proiettate durante il corso Quaderno ad uso didattico contenente copia delle norme ISO/IEC 20000:2005 e ISO 19011:2003 necessarie per lo svolgimento del corso (non cedibile - da restituire alla fine del corso) Esempio di manuale di Sistema Integrato ISO 9001 e ISO 20000 (non cedibile - da restituire alla fine del corso)
Profilo docenti	<ul style="list-style-type: none"> Modulo 1: condotto da personale certificato EXIN con esperienza specifica nell'implementazione dei SGSIT, appartenente a Quint Wellington S.r.l. Modulo 2: condotto da personale TÜV Italia, certificato CEPAS e con esperienza specifica nell'audit dei SGSIT
Allestimento d'aula	<ul style="list-style-type: none"> 1 Postazione docente connessa al videoproiettore 1 Videoproiettore completo di schermo o comunque con proiezione leggibile 1 Postazione per ciascun discente
Numero partecipanti	<p>Fino a 20 discenti Almeno 8 discenti per attivare il corso</p>
Riferimenti	<p>Web: www.tuvakademie.it www.cepas.it Mail: tuvakademie@ithum.it Telefono: 06 452215263 Fax: 06 233201570</p>