

## **Il Sistema di Gestione dei Servizi IT (SGSIT): dalla norma ISO/IEC 20000-1:2011 agli audit interni (UNI EN ISO 19011)**

La norma ISO/IEC 20000-1:2011 è il primo standard internazionale dedicato alla gestione dei servizi IT (IT Service Management) che prevede la certificazione del sistema di gestione. Essa infatti stabilisce i requisiti per la realizzazione di un sistema di gestione dei servizi in ambito IT (SGSIT), che un'organizzazione deve rispettare per raggiungere un elevato livello nella fornitura dei propri servizi. Il corso si basa sull'analisi e l'applicazione di tutti gli aspetti teorici e pratici della norma e sulle tematiche di audit interni del SGSIT; le esercitazioni su specifici requisiti della norma e sullo svolgimento di audit interni su scenari reali di un SGSIT, ne facilitano l'apprendimento, facilitando anche l'apprendimento delle modalità di implementazione di un SGSIT nella propria Organizzazione. Inoltre verranno affrontati gli argomenti inerenti la certificazione del SGSIT, gli Organismi di Certificazione e gli audit di parte terza. Queste informazioni consentiranno al discente di comprendere gli aspetti specifici della certificazione.

### **Agenda (3 giorni)**

**Introduzione alla gestione dei servizi IT.**

**Finalità dello standard.**

**Approccio per processi.**

**Riferimenti normativi.**

**Termini e definizioni.**

**Sistema di gestione dei servizi IT:**

- Incident Management
- Problem Management
- Configuration Management
- Change Management
- Release Management
- Service Level Management
- Budgeting and Accounting for IT Services
- Capacity Management
- Service Continuity and Availability Management
- Service Reporting
- Information Security Reporting
- Business Relationship Management
- Supplier Management

**Audit dello schema ISO 20000-1 secondo la norma UNI EN ISO 19011:2012.**

**Redazione di un piano di audit e di un programma di audit.**

**Conduzione dell'audit sul campo.**

**Redazione di un rapporto di audit.**

**Il ciclo di audit interni.**

**Le check-list.**

**Case study ed esercitazioni pratiche.**

**Il processo di certificazione di un Sistema di Gestione dei Servizi IT.**

**Cenni agli audit di parte terza.**

### **Obiettivi**

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di valutare le attività necessarie per la realizzazione di un SGSIT certificabile secondo la norma ISO/IEC 20000-1:2011 e delle tematiche in tema di audit dei sistemi di gestione. Inoltre, saranno in grado di ricevere un audit sia interno sia esterno.

### **Destinatari e Prerequisiti**

## A chi è rivolto

Responsabili dei servizi, responsabili di progettazione di servizi, internal auditor, analisti, personale tecnico di sistemi informativi.

## Prerequisiti

Non sono necessari prerequisiti particolari se non di tipo ICT generale e di alcune basi di gestione dei servizi IT (es. ITIL).

## Iscrizione

### Quota di Iscrizione: 1.690,00 € (+ IVA)

La quota comprende la didattica, la documentazione, il pranzo e i coffee break. Al termine del corso sarà rilasciato l'attestato di partecipazione.

## Partecipazioni Multiple

Per le partecipazioni multiple che provengono da una stessa Azienda, è adottata la seguente politica di sconto:

10% sulla seconda

40% sulla terza

80% dalla quarta in poi.

## Informazioni

Segreteria Corsi - Reiss Romoli s.r.l. - tel 0862 452401 - fax 0862 028308  
corsi@srgrr.com

## Date e Sedi

Date da Definire

## È un corso GOLD

con due partecipazioni potrai concordare con noi la data. Guarda i vantaggi della formula GOLD.

## Formazione in House

Il corso può essere svolto presso la sede del Cliente e personalizzato nei contenuti.

Segreteria Corsi - Reiss Romoli s.r.l. - tel +39 0862 452401 - fax +39 0862 028308  
email: corsi@srgrr.com