

B022

AUDIT INTERNI ISO/IEC 20000-1:2018

Service management system

(riconosciuto per l'ammissione al Registro di AICQ SICEV)

Destinatari:	Personale addetto alle verifiche ispettive interne dei sistemi impostati secondo la norma ISO/IEC 20000-1:2018 e, in generale, tutti coloro che sono interessati alla conoscenza delle tecniche di audit.
Struttura	Il corso è suddiviso in due moduli: • Il primo modulo (di un giorno) è dedicato alla norma UNI EN ISO 19011:2018, è propedeutico alla frequenza del secondo modulo del corso ed è valido ai fini l'aggiornamento delle competenze richiesto agli auditor interni. • Il secondo modulo (di due giorni) completa l'iter formativo degli auditor di prima e di seconda parte per i Sistemi di Gestione dei Servizi, è dedicato all'analisi puntuale dei requisiti di sistema secondo la norma ISO/IEC 20000-1:2018, alle esercitazioni e all'esame finale.
Obiettivi e Contenuti:	Il corso mira a fornire le competenze necessarie per svolgere gli Audit di prima e di seconda parte e include un esame finale, facoltativo, valido ai fini della richiesta di ammissione al Registro degli Auditor Interni di Sistema. Primo modulo: sono illustrate le nuove Linee guida per gli Audit dei Sistemi di Gestione (UNI EN ISO 19011:2018), dedicando ampio spazio alle novità della norma e agli aspetti inerenti l'organizzazione, la pianificazione, la conduzione degli Audit interni di Sistemi di Gestione. Secondo modulo: è dedicato all'analisi puntuale dei requisiti di sistema secondo la norma ISO/IEC 20000-1:2018, sono affrontati i principali aspetti normativi relativi ai Sistemi per la Gestione dei servizi. Spazio rilevante è dedicato alle esercitazioni, impostate sotto forma di simulazioni di verifiche ispettive. Il corso mira a fornire le competenze per: - Identificare gli obiettivi ed i principali contenuti dei processi di IT Service Management all'interno dell'ambito della ISO/IEC 20000; - Identificare i processi core dello standard ISO/IEC 20000; - Descrivere le principali attività e requisiti di ogni processo coinvolto- Identificare i requisiti per il piano ed il sistema di gestione del servizio; - Valutare l'efficacia del proprio sistema per la gestione dei servizi IT – secondo standard internazionalmente riconosciuti e applicati.
Prerequisiti:	E' richiesta una buona conoscenza di base dei sistemi di gestione e dei processi aziendali.
Durata:	3 giorni
Programma:	Il corso inizia alle ore 9.00, finisce alle ore 17:30 e prevede un break a metà mattina ed un intervallo di circa 1 ora per il pranzo. Modulo 1 ♦ Presentazione del programma ♦ Le attività di normazione, certificazione e accreditamento ♦ Le Linee guida per gli Audit dei Sistemi di Gestione UNI EN ISO 19011:2018. ♦ Tecniche di audit Modulo 2 ♦ Introduzione al Sistema per la Gestione dei Servizi ♦ I requisiti della Norma ISO/IEC 20000-1:2018 ♦ Esercitazioni di gruppo ♦ Esame finale
Esame (facoltativo)	Chi lo desidera può sostenere l'esame finale, valido per l'ammissione al registro degli Auditor Interni Sistemi gestito da AICQ SICEV. Gli interessati troveranno, tra il materiale consegnato durante il corso, il Bando per l'accesso al Registro AICQ SICEV. L'iscrizione al Registro SICEV è facoltativa.
Coordinatore:	dott. Roberto Randazzo

Corso B022

AUDIT INTERNI ISO/IEC 20000-1:2018
Service management system
 (riconosciuto per l'ammissione al Registro AISQ di AICQ SICEV)

COGNOME:..... NOME:.....
 QUALIFICA:..... SETTORE:.....
 AZIENDA:..... INDIRIZZO:.....
 CAP:..... CITTÀ:..... CELL.
 TELEFONO:..... FAX:..... E-MAIL.....
 ASSOCIAZIONE TERRITORIALE..... SOCIO: Individuale ☐ Collettivo ☐

Date Previste 2023:

modulo I	15 MAGGIO	☐	modulo II	16-17 MAGGIO	☐
modulo I	13 NOVEMBRE	☐	modulo II	14-15 NOVEMBRE	☐

CORSI ON-LINE

Quota riservata ai soci Aicq:	☐	Modulo I	€ 200,00+iva (€ 244,00 iva inclusa)
	☐	Modulo II	€ 360,00+iva (€ 439,00 iva inclusa)
	☐	Corso intero	€ 560,00+iva (€ 683,00 iva inclusa)

Quota di partecipazione	☐	Modulo I	€ 292,00+iva (€ 356,00 iva inclusa)
per i <u>non soci</u> :	☐	Modulo II	€ 452,00+iva (€ 551,00 iva inclusa)
	☐	Corso intero	€ 652,00+iva (€ 795,00 iva inclusa)

È possibile effettuare l'iscrizione all'Associazione contestualmente all'iscrizione al corso.

Intestazione della Fattura (tutti i dati sono obbligatori):

Nome/Società.....
Indirizzo:.....CAP:.....
Città:.....Prov.....P.IVA.....C.F.....
Codice destinatario e-fattura:**Rif. OdA:**

Condizioni generali iscrizioni, annullamenti, conferme

1. La scheda di iscrizione ai corsi (disponibile sul sito www.aicqi.it) dovrà essere compilata e inviata via e-mail a PROGETTO QUALITA' 2000 almeno una settimana prima dell'inizio del corso (chiusura delle iscrizioni), insieme alla copia della ricevuta di pagamento della quota. Iscrizioni successive a tale data saranno accettate solo se vi sia disponibilità di posti.
2. Eventuali rinunce devono essere comunicate per iscritto almeno 10 giorni prima della data di inizio del corso. Oltre questo termine e fino a quattro giorni dalla data di inizio del corso, sarà trattenuto il 20 % della quota di iscrizione. La rinuncia pervenuta nei tre giorni antecedenti la data di inizio del corso prevede il pagamento della quota intera. È invece possibile sostituire il partecipante con un collega, in tal caso deve esserne data comunicazione almeno un giorno prima dell'avvio del corso.
3. La quota di partecipazione dà diritto al materiale didattico, all'attestato di partecipazione e, ove previsto e conseguito, all'attestato di superamento dell'esame.
4. I corsi sono svolti attraverso presentazioni in aula virtuale, in videoconferenza, con proiezione di slides e riferimenti a casi pratici.
5. La conferma dello svolgimento e le modalità di accesso al corso saranno comunicati una settimana prima dell'inizio del corso ai singoli interessati.
6. Il corso può essere annullato per cause di forza maggiore e se, al momento della chiusura delle iscrizioni, non si è raggiunto il numero minimo di prenotazioni. In tal caso somme eventualmente versate a titolo di iscrizione saranno restituite.
7. La partecipazione al corso sarà riconosciuta con un attestato di frequenza.
8. Ove previsto un esame finale, in caso di superamento della prova sarà rilasciato un attestato di merito.

Modalità di pagamento:

- ☐ Accredito su conto corrente bancario N° 000006058X54 presso Banca Popolare di Sondrio
Agenzia 11 ABI 5696 CAB 03200 CIN Z IBAN: IT 11 Z 05696 03200 00000 6058X54, intestato a: Progetto Qualità 2000 S.r.l.
- ☐ Assegno Bancario/Circolare intestato a: Progetto Qualità 2000 S.r.l.

In ottemperanza al Reg. UE 2016/679 La informiamo che i dati personali comunicati saranno raccolti e conservati a cura di progetto Qualità 2000 srl ed utilizzati per: (a) l'invio di materiale amministrativo in attuazione del presente contratto e (b) l'invio di materiale promozionale per i fini generali di PQ 2000 Srl e di AICQ-CI. Titolare del trattamento dei dati è PQ2000 che garantisce il rispetto degli obblighi di legge. Ai sensi della normativa vigente, Lei ha il diritto di conoscere, aggiornare, cancellare, rettificare i Suoi dati o opporsi, per motivi legittimi, all'utilizzo degli stessi.

Data: _____
Agg. del 16/12/2019

Firma: _____