

Corso SW020 **Service Management System: la norma ISO/IEC 20000-1:2018**

- Premessa** ISO/IEC 20000 è il primo standard mondiale specificatamente indirizzato alle tematiche di gestione dei servizi. Lo standard ISO/IEC è allineato e complementare all'approccio per processi definite in ITIL (IT Infrastructure Library).
- Destinatari** Il corso è destinato a tutti coloro che lavorano in organizzazioni del settore ICT e che sono interessati alle problematiche di gestione, in particolare si rivolge a manager, addetti alla gestione di sistema, utenti e consulenti.
- Obiettivi e contenuti:** Attraverso lezioni frontali e esercitazioni pratiche il corso fornisce gli strumenti 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.
- Durata:** 1 giornata
- Programma:** Dopo una premessa iniziale di presentazione del quadro normativo di riferimento e dei concetti introduttivi, segue la struttura dei capitoli della norma illustrando per ogni paragrafo i requisiti di riferimento.
NOTA: saranno illustrati nel dettaglio tutti i requisiti della nuova norma e messi in luce i cambiamenti intervenuti con la nuova edizione, come ad esempio: la riorganizzazione della norma secondo l'high level structure (HLS), l'introduzione dei requisiti relativi al contesto e alla valutazione del rischio, la concentrazione dei requisiti di sistema nel capitolo 8, dedicato alle attività operative, la riorganizzazione completa dei requisiti per i servizi nuovi e per le modifiche, l'introduzione di una nuova catalogazione dei fornitori.
- Principi fondamentali del Service management
 - Panoramica della norma
 - Requisiti generali del Sistema di Gestione del Servizio
 - Progettazione e transizione di servizi nuovi o modificati
 - Processi ISO 20000
 - Esercitazioni
- I contenuti del corso sono riconosciuti da AICQ SICEV per l'aggiornamento richiesto ai fini del mantenimento della certificazione di Auditor di Sistema di Gestione***
- Orario:** Il corso inizia alle ore 9.30, finisce alle 17.30 e prevede un intervallo per il coffee break ed uno per il pranzo.
- Materiale didattico:** Ai partecipanti verrà data una dispensa con una copia del materiale didattico proiettato.
- Docenti:** Roberto Randazzo



Corso SW020 Service Management System: la norma ISO/IEC 20000-1:2018

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

Date Previste 2023: 16 MARZO 09 OTTOBRE

CORSO ON-LINE

Quota di partecipazione per i **non soci**: € 291,00+iva (€ 355,00 iva inclusa)

Quota di partecipazione per i **soci Aicq**: € 200,00+iva (€ 244,00 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.aicqci.it) dovrà essere compilata e inviata via e-mail a PROGETTO QUALITÀ 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 secondo 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 frequenza e, ove previsto e conseguito, all'attestato di superamento dell'esame finale.
4. I corsi sono svolti attraverso presentazioni in aula virtuale, con proiezione di slides e riferimenti a casi pratici.
5. La conferma dello svolgimento di ciascun corso sarà comunicata una settimana prima del suo inizio ai singoli interessati.
6. Il corso può essere annullato per cause di forza maggiore o se, al momento della chiusura delle iscrizioni, non si è raggiunto il numero minimo di prenotazioni. In tal caso le 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.

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/03 e del Reg. UE 2016/679 La informiamo che i dati personali comunicati saranno raccolti e conservati a cura di PQ2000 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 AICQ-CI e della sua società di servizi PQ 2000 Srl. Il conferimento del consenso al trattamento dei dati personali forniti per gli scopi di cui al punto (a), è necessario; in caso di rifiuto del consenso per lo scopo (b) non vi sarà alcuna conseguenza. Titolare del trattamento dei dati è PQ2000 che garantisce il rispetto degli obblighi di legge. La informiamo inoltre che lei ha il diritto di conoscere, aggiornare, cancellare, rettificare i Suoi dati o opporsi, per motivi legittimi, all'utilizzo degli stessi.

Data: _____
Agg. del 22/10/2018

Firma: _____