

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

