

**Titolo**

**La Gestione dei Servizi informatici secondo la Norma ISO 20000:2005**

**Destinatari**

- Senior Manager, IT Manager, IT Security Manager
- Responsabili di progetti di sviluppo di sistemi di gestione dei servizi IT (IT Service Management – ITSM)
- Personale coinvolto in progetti di ITSM
- Consulenti e auditor

**Obiettivi**

- Fornire cenni sulle principali norme e best practices inerenti la gestione dei servizi IT
- Fornire la conoscenza approfondita dello standard ISO/IEC 20000-1 e della norma ISO/IEC 20000-2 – *Code of Practice*
- Illustrare l'iter di certificazione ISO/IEC 20000 secondo lo schema CSQ-ITSM
- Introduzione ai criteri per stabilire la *certificabilità* di un'organizzazione e per la corretta definizione dell'ambito di certificazione
- Estrapolare dalla norma i fattori principali che permettono una buona implementazione del proprio Sistema di Gestione del ITSM

**Durata**

2 gg

**Modalità didattiche**

- Esposizione teorica
- Esercitazioni
- Simulazioni
- Esercitazione su PC
- Analisi filmati
- Role play
- Riprese Audio-Video
- Case study

**Risultati e benefici**

- Si acquisisce la capacità di :
- comprendere i principi base della norma ISO/IEC 20000-1
  - capire come i requisiti della norma ISO/IEC 20000 si applicano alla gestione ed erogazione dei servizi IT
  - sviluppare un sistema di gestione del servizio IT che sia efficiente ed efficace
  - comprendere come mettere in pratica ciascun requisito della norma, prendendo a riferimento le best practices del settore (introduzione alla ISO/IEC 20000-2)
  - comprendere con precisione le funzionalità che deve possedere un Sistema di Gestione per l'*IT Service Management*
  - comprendere il significato di Catalogo dei Servizi
  - comprendere lo scopo, l'impostazione e la gestione di SLA e OLA

**Titolo**
**La Gestione dei Servizi informatici secondo la Norma ISO 20000: 2005**
**Contenuti**
**Generalità**

La capacità di un'organizzazione di erogare Servizi IT secondo livelli qualitativi e quantitativi concordati (SLA/OLA), può rappresentare un concreto vantaggio competitivo.

Il corso, oltre a fornire una panoramica sulle principali normative e best practices inerenti la gestione dei servizi IT (IT Service Management – ITSM), esamina nel dettaglio tutti i passi necessari alle organizzazioni per la costruzione di un Sistema di Gestione per l'ITSM. La norma ISO/IEC 20000-1, derivata dalla BS 15000, è il riferimento a livello mondiale per le organizzazioni, IT Service Provider, che hanno deciso di verificare, con audit interni o con una certificazione di terza parte, la corretta impostazione, gestione ed erogazione di servizi IT. I Servizi IT considerati nell'ambito della certificazione possono essere erogati all'interno della propria organizzazione, o esternamente verso clienti di qualunque settore merceologico, pubblico o privato.

A corredo viene introdotta la ISO/IEC 20000-2, una guida di approfondimento alle tematiche relative, e che è d'ausilio alle organizzazioni nell'implementazione di un Sistema di Gestione dei Servizi IT efficace ed efficiente.

**Struttura del corso**

- Introduzione ai concetti del Service Management
- ISO/IEC 20000-1
- ISO/IEC 20000-2

**Programma**

- Introduzione alla Gestione del Servizio IT
- La ISO/IEC 20000-1
  - L'evoluzione della Norma
  - Lo scopo della ISO/IEC 20000-1, i fattori di successo
  - Introduzione ai criteri per determinare la certificabilità di un IT Service Provider
  - Iter di certificazione secondo lo schema CSQ-ITSM
- La ISO/IEC 20000-1
  - Politica per la gestione dei Servizi IT
  - La struttura organizzativa per la Gestione del Servizio IT
  - Pianificare ed implementare la Gestione del Servizio IT
  - Pianificare ed implementare servizi nuovi o modificati
  - I processi per l'erogazione del Servizio IT
  - Service Desk e gestione degli Incident e delle RFC
  - Competenze, formazione e consapevolezza del personale
  - Audit, riesame e miglioramento continuo
- La ISO/IEC 20000-2
  - Introduzione alla guida "Code of Practice"
  - Approfondimento sul Catalogo del Servizio
  - Approfondimento su SLA, OLA, Underpinning Contract
  - Approfondimento sul Configuration Management DataBase