

## DELIVERY

**ISO/IEC 20000 LEAD AUDITOR****CHE COS'È**

ISO/IEC 20000 Lead Auditor è un corso intensivo composto da diverse fasi e attività che richiedono competenze specifiche, nel rispetto di una serie di regole e vincoli. Permette ai partecipanti di sviluppare le competenze necessarie per controllare un servizio di System Technology Information Management (SGSIT) basato sullo standard ISO 20000, e di gestire un team di auditor applicando principi di audit largamente riconosciuti, le procedure e le relative tecniche. Durante questo corso, i partecipanti acquisiranno le conoscenze e le competenze necessarie per pianificare ed effettuare abilmente audit interni ed esterni in conformità con le procedure di certificazione dello standard ISO / IEC 20000. Le esercitazioni pratiche consentiranno di sviluppare le necessarie competenze (mastering tecniche di audit, gestione di gruppi di audit e di programma di audit, la comunicazione con i clienti, risoluzione dei conflitti, ecc) per condurre in modo efficiente un audit.

**A CHI È RIVOLTO IL CORSO**

- Auditor, professionisti IT coinvolti nelle visite ispettive, IT Manager interessati a conseguire la certificazione aziendale ISO/IEC 20000

**OBIETTIVI DEL CORSO**

Il corso ha l'obiettivo di analizzare lo standard e le norme correlate della famiglia ISO/IEC 20000 dal punto di vista dell'auditor, con l'obiettivo di:

- Dettagliare gli elementi da prendere in considerazione per valutare l'efficacia e la conformità di un sistema di gestione dei servizi IT;
- Rendere il partecipante in grado di condurre audit di prima, seconda e terza parte sui sistemi di gestione per i servizi IT basati sulla norma ISO/IEC 20000-1;
- Illustrare esempi ed applicazioni pratiche degli audit nel campo dei servizi IT con le norme ISO/IEC 17021, ISO 19011;
- Fornire una metodologia per valutare i fornitori di soluzioni IT con impatto sui servizi e per identificare opportunità di miglioramento e/o debolezze nel proprio sistema di gestione;

**DURATA:**

3-5 GIORNI\*

**CERTIFICAZIONE:**

ISO/IEC 20000 LEAD AUDITOR

\*La durata del corso è variabile: nel caso si possenga la qualifica di Auditor/Lead Auditor per un Sistema di Gestione (ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 27001, ISO 22301, ISO 28000 o BS 25999), il corso dura 3 giorni. In caso contrario la durata è di 5 giorni, al fine di consentire la trattazione dei concetti base per i sistemi di gestione.



## CONTENUTI DEL CORSO

- Information Technology Service: Normative di riferimento ISO 20000
- Principi Fondamentali ISO 20000
- Il processo di certificazione Information Technology Service Management System (ITMS)
- Presentazione degli articoli dal 4 al 10
- Fondamentali di un Audit: Concetti e Principi Approccio all'Audit basato sull'evidenza e rischio
- Preparazione di un Audit
- Documentazione ITSMS per l'Audit
- Fondamentali per apertura meeting di Audit
- Comunicazioni durante Audit
- Procedure di Audit
- I Piani dei Test
- Formulazione dei Riscontri di Audit
- Documentare le non conformità
- Documentazione di Audit
- Quality Review
- Chiusura e Conclusioni di un Audit
- Valutazione delle azioni correttive
- Audit di Sorveglianza
- Gestione degli Internal audit
- Summary, Exam preparation

## PERSONALE DOCENTE

I docenti HSPI hanno un'esperienza pluriennale nella conduzione di progetti complessi, presso organizzazioni IT di medie e grandi dimensioni, e sono in possesso delle certificazioni PRINCE2 Approved Trainer, AgilePM Approved Trainer, MoP Approved Trainer, DevOps Approved Trainer, PRINCE2 Agile Approved Trainer e Professional Scrum Master. Grazie all'esperienza maturata nell'attuazione delle best practice del corso e nell'insegnamento delle metodologie di Project & Portfolio Management, Service Management ed Enterprise Architecture, i trainer HSPI riescono a portare in aula esempi concreti di applicazione pratica dei concetti trattati.

## L'AZIENDA

HSPI SpA è una società di consulenza direzionale specializzata in progetti di ICT Governance, gestione del cambiamento organizzativo e Information Risk Management. Fortemente orientata all'utilizzo di best practice internazionali quali ITIL®, COBIT®, PMP, PRINCE2 e TOGAF®, ne sostiene la diffusione mediante l'applicazione nel contesto dei propri clienti, la formazione e le attività di volontariato.

HSPI è certificata UNI EN ISO9001:2015 per l'erogazione dei servizi di formazione e accreditata ente di formazione specializzato (ATO e AEO) da APMG International e PEOPLECERT.

HSPI è certificata secondo la norma ISO37001:2016 sulle politiche di anticorruzione.

## CONTATTI

Per iscrizioni al corso e informazioni, invia un'e-mail a [formazione@hspi.it](mailto:formazione@hspi.it).