

II.13. ZARZĄDZANIE USŁUGAMI IT wg ISO/IEC 20000

a. System Zarządzania Usługami IT wg ISO/IEC 20000

Czas trwania: 1 dzień / 8 godzin lekcyjnych

CEL: Omówienie wymagań normy ISO/IEC 27001. Podczas zajęć uczymy jak ustanowić i wdrożyć w firmie System Zarządzania usługami IT wg ISO/IEC 20000.

ZAKRES:

- ✓ Wymagania ISO/IEC 20000,
- ✓ Procesy dostarczania usług,
- ✓ Powiązania procesów,
- ✓ Zarządzanie incydem, problemem,
- ✓ Kontrola procesów,
- ✓ Zarządzanie wydawaniem,
- ✓ Certyfikacja Systemu,
- ✓ Audit.

ADRESAT: Osoby odpowiedzialne za zainicjowanie, wdrożenie i utrzymanie zarządzania usługami IT w organizacji.

DOKUMENT POTWIERDZAJĄCY: Zaświadczenie o uczestnictwie w szkoleniu.

b. Auditor Systemu Zarządzania usługami IT wg ISO/IEC 20000

Czas trwania: 3 dni / 24 godziny lekcyjne

CEL: Nabycie umiejętności przeprowadzenia kompleksowego i obiektywnego auditu funkcjonowania obszaru IT.

ZAKRES:

- ✓ Wymagania ISO/IEC 20000,
- ✓ Omówienie poszczególnych procesów,
- ✓ Auditowania wg normy ISO 19011,
- ✓ Podstawowe zasady auditowania,
- ✓ Planowanie auditu,
- ✓ Dokumentowanie działań auditowych: protokoły niezgodności i spostrzeżenia,
- ✓ Raport z auditu,
- ✓ Działania poauditowe,
- ✓ Egzamin.

ADRESAT: Kandydaci na auditorów Systemu Zarządzania Usługami IT wg ISO/IEC 20000.

DOKUMENT POTWIERDZAJĄCY: Kurs kończy się egzaminem. Każdy uczestnik, który uzyska pozytywną ocenę z egzaminu, otrzyma Certyfikat Auditora.