



# APMG INTERNATIONAL — ISO/IEC 20000™ FOUNDATION

HSPI





## APMG INTERNATIONAL ISO/IEC 20000™ FOUNDATION

### Che cos'è ISO 20000

- ISO/IEC 20000 è il primo standard internazionale per la Gestione dei Servizi Informatici
- Nato come evoluzione del British Standard BS 15000, allineato alla good practice ITIL, permette di certificare le organizzazioni IT e il sistema di gestione dei servizi
- Rispetta l'approccio Plan-Do-Check-Act adottato da ISO 9001 e prevede l'integrazione con la certificazione ISO 27001 per le organizzazioni che si sono dotate di un sistema per la gestione della sicurezza delle informazioni;
- È uno strumento di riferimento per il miglioramento delle modalità di erogazione dei servizi IT e la massimizzazione del valore fornito ai clienti, attraverso l'adozione di un approccio service oriented e attraverso la riorganizzazione delle fasi di progettazione, transizione ed esercizio del ciclo di vita dei servizi IT.

### A chi è rivolto il corso?

- CIO e IT Manager
- Professionisti del settore IT coinvolti nel ciclo di vita dei servizi
- Responsabili dell'identificazione delle esigenze di informatizzazione delle Direzioni i Business e di Staff, della verifica della loro effettiva attuazione e dell'adeguata erogazione dei servizi IT (Demand e Service Manager)
- IT auditor

### Obiettivi del corso

- Trasferire le nozioni principali sullo standard ISO/IEC 20000.
- Preparare all'esame ISO/IEC 20000 Foundation sviluppato APMG International e ITSMF.

*Certificare le modalità di gestione dei servizi IT è un vantaggio competitivo per l'organizzazione IT e una garanzia di qualità per i clienti.*



**Durata**

**3 GIORNI**



**Certificazione**

**APMG INTERNATIONAL  
ISO/IEC 20000™  
FOUNDATION**



# FORMAZIONE HSPI

## Contenuti del corso

- Introduzione
- ISO/IEC 20000 e la qualità
  - Scopo, benefici e struttura dello standard ISO/IEC 20000
  - Il sistema di gestione della qualità
  - Audit e assessment
- Il Service Management System:
  - Definizione, caratteristiche e scopo
  - Key Stakeholder
  - Processi e procedure
  - Ruoli e responsabilità
  - Tools
- Standard e Framework
  - Standard: ISO9000, ISO 15504, ISO 27001
  - Framework: CobiT, ITIL, MOF
  - Modelli e sistemi di gestione della qualità: CMMI, Six Sigma
- Gestione e miglioramento dei processi di IT Service Management
  - Sistema di gestione
  - Pianificazione e implementazione dell'IT Service Management
- Allineamento dell'IT al Business
  - Service Level Management
  - Service Reporting
  - Budgeting & Accounting
  - Business Relationship Management
  - Supplier Management
- Controllo dei servizi IT
  - Change Management
  - Release Management
  - Configuration Management
  - Technical Management
- Delivery dei Servizi IT
  - Service Continuity & Availability Management
  - Capacity Management
  - Information Security Management
- Supporto ai Servizi IT
  - Incident Management
  - Problem Management

## 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 6th Edition 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 inoltre certificata ISO 37001:2016 sulle politiche di anticorruzione, ISO 27001:2013 in materia di Sicurezza delle Informazioni, ISO 14001:2015 sulle politiche di gestione ambientale, ISO 45001:2018 sulle politiche di gestione della salute e sicurezza del lavoro, SA8000:2014 sulla Responsabilità Sociale, UNI/PdR125:2022 per la Parità di Genere.

## Contatti

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

## HSPI SPA

HSPI SpA è ente di formazione accreditato (ATO e AEO) da APMG International, PeopleCert e IREB per i corsi ITIL®, PRINCE2®, COBIT®, MoP®, PRINCE2 Agile®, AgilePM®, DEVOPS FOUNDATION®, DTMethod®, ISO/IEC 20000™, Change Management™, PM², PeopleCert Data Science™ e CPRE®.

ITIL®, PRINCE2®, PRINCE2 Agile®, MoP®, DEVOPS FOUNDATION® are registered trademarks of the PeopleCert group. Used under licence from PeopleCert. All rights reserved. PeopleCert Data Science™ is a trademark of the PeopleCert group. Used under licence from PeopleCert. All rights reserved. COBIT® and CISM® are Trademarks of ISACA® registered in the United States and other countries. AgilePM® is a registered trademark of Agile Business Consortium Limited. All rights reserved. APMG International ISO/IEC 20000™ is a trademark of The APM Group Limited. All rights reserved. DTMethod® is a registered trademark of Inprogress Sp. z o. o. APMG International Change Management™. The APMG International Change Management and Swirl Device logo is a trademark of The APM Group Limited, used under permission of The APM Group Limited. All rights reserved. The PM² logo is a trademark of The APM Group Limited, used under permission of the APM Group Limited. All rights reserved.



# HSPI

Via Vittorio Emanuele Orlando, 83  
00185 Rome – Italy  
+39 06 45443318  
FORMAZIONE@HSPI.IT  
WWW.HSPI.IT