

# ISO/IEC 20000 LEAD AUDITOR



HSPI



# FORMAZIONE HSPI



## \_ISO/IEC 20000 LEAD AUDITOR

### Che cos'è ISO 20000 LA

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 22301 LEAD  
AUDITOR

\*La durata del corso è variabile: nel caso si possieda 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.

# FORMAZIONE HSPI

## 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 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