



ISO/IEC 20000 Foundation

- **Formato do curso:** Presencial
- **Localidade:** Lisboa
- **Com certificação:** ISO/IEC 20000 Foundation
- **Data:** 06 Mai. 2019 a 08 Mai. 2019
- **Preço:** 1640€
- **Horário:** Laboral - das 09h00 às 17h45
- **Nível:** Intermédio
- **Duração:** 21 horas

O curso **ISO/IEC 20000 Foundation** tem como tema principal a norma **ISO 20000** (parte 1 e parte 2), evidenciando também as ligações estruturais com o ITIL e outros padrões internacionais.

No decorrer deste curso serão apresentados os seus objetivos e estrutura, boas práticas e recomendações, assim como a metodologia a seguir por uma organização que pretenda atingir a certificação internacional em IT Service Management.

O curso inclui o respetivo exame de certificação. O exame será realizado na tarde do último dia do curso.

Destinatários

Este Curso destina-se essencialmente a:

- Gestores de Processos e Actividades de suporte ao negócio incorporando IT
- Directores de IT
- Gestores de Projectos de IT
- Responsáveis por HelpDesk ou ServiceDesk

Pré-requisitos

Este curso não apresenta pré-requisitos, no entanto recomenda-se que os participantes tenham alguns conhecimentos sobre os conceitos do Service Management.

Objetivos

No final da ação de formação os participantes deverão estar aptos a:

- Understand the scope, objectives and high level requirements of the ISO/IEC 20000 standard, how it is used in a typical IT service provider organization, together with the main elements of the certification process.

Specifically, the student will understand:

- The background to ISO/IEC 20000
 - The scope and purpose of Parts 1,2,3 and 5 of ISO/IEC 20000 and how these can be used
 - The key terms and definitions used
 - The fundamental requirements for an SMS and the need for continual improvement
 - The processes,their objectives and high level requirements in a typical IT service provider scenario
 - Applicability and scope definition requirements
 - The purpose of internal and external audits,their operation and the associated terminology
 - The operation of the APMG Certification Scheme
 - The relationship with best practices and related standards
-

Programa

ITIL

- A génese do ITIL e a sua evolução histórica
- A estrutura funcional da versão 2
- A estrutura funcional da versão 3
- Os processos para IT Service Management
- ITIL Foundations Overview

ISO 20000 - PARTE 1

- A origem da norma ISO 20000
- Estrutura para gestão do IT Service Management
- Ciclo PDCA para operacionalização do IT Service Management
- Gestão documental dos processos e procedimentos
- Apresentação

ISO 20000 - PARTE 2

- O código de boas práticas ISO 20000
- Processo para "Service Delivery"
- Processo para "Service Reporting"
- Processo para "Service Continuity"
- Processo para "Capacity Management"
- Processo para "Security Management"

- Processo para “Incident Management”
- Processo para “Configuration Management”
- Processo para “Release Management”

Certificação

- Road Map para certificação ISO 20000

Rumos is an affiliate of Quint. Quint is an ATO of APMG.