ISO/IEC 20000 Foundation

Normas ISO

Live Training (também disponível em presencial)

- **Localidade:** Lisboa
- **Data:** 09 Oct 2023
- **Preço:** 1930 € (Os valores apresentados não incluem IVA. Oferta de IVA a particulares e estudantes.)
- **Horário:** Laboral das 09h00 - 17h00
- **Nível:** Avançado
- **Duração:** 21h

Sobre o curso

Primeira norma editada pela **ISO (International Organization for Standardization)** que define as melhores práticas de **gestão de serviços de TI**. O seu desenvolvimento foi baseado na BS 15000 (British Standard) e pretende ser completamente compatível com o **ITIL (Information Technology Infrastructure Library)**.

Este curso 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 objectivos 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.

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

- Posicionar o ITIL face à norma ISO/IEC 20000;
- Implementar um sistema para gestão PDCA para as práticas ISO/IEC 20000 e processos ITIL;
- Definir as melhores práticas a aplicar para cada processo;
- Lidar com a Análise de Risco, Gestão de Incidentes e Continuada.

Exame

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

Conheça os **prazos limite para realização do exame de certificação**.

Contacte-nos, caso tenha alguma específica sobre os exames.

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

- ITIL Foundations
- Experiência em gestão de projectos IT

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

Certificação

- Road Map para certificação ISO 20000