

**Corso Internal Auditor
ISO/IEC 20000
Gestione dei servizi IT**

Descrizione del corso	<p>Condurre audit efficaci sul sistema di gestione dei servizi IT assicura alle organizzazioni un miglioramento continuo e il generale incremento delle performance.</p> <p>Il corso fornisce le competenze per programmare, condurre e realizzare audit di prima, seconda e terza parte del sistema di gestione IT, fino alle fasi conclusive della stesura del report e implementazione delle azioni correttive in conformità allo standard internazionale ISO/IEC 20000 e alla ISO 19011 (linee guida per la gestione degli audit), con particolare attenzione alle tecniche di audit di prima parte.</p>
Finalità del corso	<p>Il corso consente ai partecipanti di apprendere tecniche e competenze per condurre audit del sistema di gestione dei servizi IT e assicurare che il sistema sia conforme allo standard di riferimento, preparando l'organizzazione alla certificazione di terza parte.</p>
Benefici del corso	<p>Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none">• Identificare le tecniche di audit e le responsabilità dell'auditor• Pianificare verifiche ispettive interne sul sistema di gestione della sicurezza delle informazioni secondo lo standard ISO/IEC 20000• Condurre riunioni iniziali e finali• Condurre audit basandosi sull'identificazione dei processi e sul campionamento• Fornire feedback verbali e scritti• Registrare e documentare le non conformità• Predisporre un report• Fare il follow up delle azioni correttive• Prepararsi agli audit di terza parte e alla certificazione, ove necessario• Integrare le visite sulla ISO/IEC 20000 con quelle di altri sistemi di gestione, come la ISO 9001
Destinatari	<ul style="list-style-type: none">• Personale interessato a monitorare l'efficacia dell'implementazione del sistema di gestione dei servizi IT nella propria azienda• Personale interessato a condurre audit interni sulla ISO/IEC 20000
Durata del corso	2 giorni
Preparazione al corso	<ul style="list-style-type: none">• È consigliata una conoscenza di base dei requisiti della norma ISO 20000 e del sistema di gestione della qualità dei dispositivi medici. Ai partecipanti che non abbiano questa conoscenza è fortemente consigliata la frequenza del corso Introduction ISO 13485.• È necessaria la conoscenza base della lingua inglese (il corso si terrà in italiano con il supporto di materiale didattico in inglese).
Ulteriori informazioni	<ul style="list-style-type: none">• Il corso rilascia un attestato di partecipazione• Il corso rilascia 16 crediti formativi CPD• Ad ogni partecipante verrà consegnata 1 copia del materiale didattico (manuale, esercizi, ecc.) e 1 copia dello standard ISO/IEC 20000 in consultazione