中華民國電腦稽核協會

# ISO/IEC 20000-1:2018 SMS 服務管理系統

## 內部稽核員訓練課程

承辦單位：
中華民國電腦稽核協會
BSI臺灣分公司

2027 課程時間

★ 4/1-2

★ 10/13-14

**※本堂課程今年度採「線上」授課**

- **講師**：BSI合格講師
- **教材**：新版英、中對照教材及試卷。
- **課程費用**：NT$20,500/16小時（含稅、教材、餐點及考試費用等）。
- **優惠方式**：本會會員、BSI驗證客戶、政府單位報名享9折優惠。**多人報名，優惠更多！**歡迎來電洽詢：(02)2528-8875。
- **報名方式**：請至電腦稽核協會網站線上報名：https://www.caa.org.tw

BS 15000 為英國標準協會(British Standards Institution, BSI)所制定及推動的 IT 服務管理系統標準。且於 2005 年 12 月正式被 ISO 組織引用成為 ISO/IEC 20000 國際標準。由於 ISO/IEC 20000 國際標準與國際間資訊服務的最佳實務指引(ITIL)有高度的關聯性。ISO/IEC 20000 已經成為企業組織用來展現其所提供的資訊服務績效(品質、成本、效率等)之重要參考準則。也因為資訊服務在企業組織中扮演的角色越趨重要，ISO 組織在 2018 年 9 月 15 日正式發布 ISO/IEC 20000-1:2018 的新版標準。在新版標準中除了採用新高階結構(High Level Structure, HLS)對管理制度面有更多的強化外，針對服務管理流程的各項要求也定出了更明確的要求與服務目標。透過 2018 年版的導入，著重以計畫提升績效來因應服務管理系統的關鍵發展趨勢及需求。

**適合參加此課程的對象**

- 已建立(或即將建立)一套符合 ISO/IEC 20000 標準之服務管理系統的企業組織。
- 欲加強稽核技巧及了解最新國際稽核新知之服務管理人員。
- 組織中負責提供 ISO/IEC 20000-1:2018 IT 相關服務的之管理人員資訊諮詢顧問。

**課程特色**

- **證書**：BSI 原廠授證。由BSI臺灣分公司授予課程證書。
- **小班制**：為強化教學效果及上課品質，本課程採小班制上課(10人或20人一班)。
- **可申報時數**：
  1.CISA、CISM、CGEIT、CRISC、CIA等。
  2.公務人員終身學習時數。

融合群組討論、角色扮演、和實例研討等。這二天的課程設計是為了訓練參加者有能力於組織內進行內部稽核。參加者將從課程中得到如何於組織內進行一個有效的服務管理系統之內部稽核並協助企業組織根據稽核結果進行改善。

| 課程表 | |
|---|---|
| **時間** | **9 : 00 ~ 17 : 00** |
| **Day 1** | Module 1 ISO/IEC 20000-1:2018 SMS的緣由及基本觀念介紹<br>Module 2 ISO/IEC 20000-1:2018 條款介紹<br>➢ 學員練習<br>Module 3 稽核原理及概念<br>Module 4 稽核計畫之管理 |
| **Day 2** | Module 5 實施稽核<br>➢ 學員練習<br>Module 6 不符合事項判定<br>➢ 學員練習<br>Module 7 稽核紀錄<br>Module 8 稽核報告會議<br>Module 9 稽核之後續追蹤<br>測驗 |