

KURZ CIS: AUDITOR ISO 20000

itSMF
The IT Service Management Forum

PROVĚŘOVÁNÍ ITSM SYSTÉMŮ, PORADENSTVÍ PŘI AUDITECH A POSUDCÍCH

Auditorovi ISO 20000 se otevírají profesní možnosti směrem k poradenství, posuzování a auditování systémů řízení IT služeb. Díky příslušným praktickým zkušenostem, hluboké znalosti norem a uznávanému certifikátu je auditor ISO 20000 považován za odborníka a získané vzdělání jej činí způsobilým k provádění auditů a posudků. Dokáže identifikovat shodu s normou, odchylky a potenciály ke zlepšení a optimalizaci procesů.

Oficiální certifikát itSMF Vám umožní vystupovat jako auditor jménem akreditovaných certifikačních organizací nebo pracovat jako IT poradce se zaměřením na audity a posudky podle ISO 20000. CIS je první vzdělávací a certifikační organizace se sídlem v Rakousku s akreditací itSMF k provádění těchto kurzů.

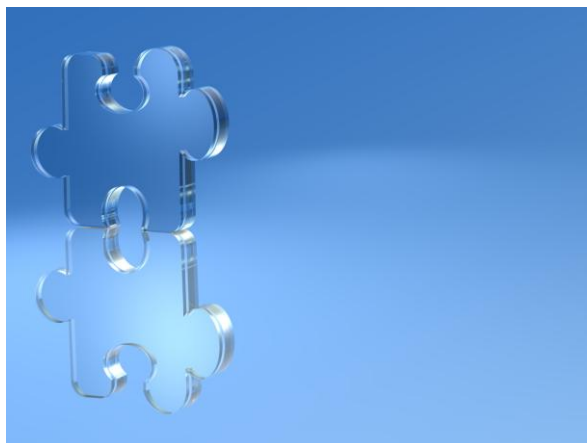
CÍLOVÁ SKUPINA

Externí auditoři nebo poradci, kteří působí pro certifikační organizace a chtějí provádět audity nebo posudky pro organizace podle ISO 20000. Interní auditoři a poradci, kteří chtějí v rámci organizace provádět audity nebo posudky podle ISO 20000 za účelem průběžného ověřování shody s normami.

Poznámka: Interním auditorům, kteří svou organizaci připravují na certifikaci, se doporučuje absolvovat třídní kurz pro konzultanty.

ZAKONČENÍ

Absolventi tohoto kurzu obdrží oficiální potvrzení o účasti a při úspěšném složení zkoušky certifikát „ISO 20000 Auditor Certificate“ od itSMF UK a CIS.



OBSAH KURZU CIS: AUDITOR ISO 20000:

Obsah tohoto dvoudenního kurzu odpovídá směrnícím itSMF UK:

- Úvod a obsah ISO 20000
- Přehled certifikačních postupů
- Úvod k ISO 20000: pojmy, procesy a znaky
- ISO 20000 část 1, detailně: The Specification for Service Management
- ISO 20000 část 2, detailně: The Code of Practice
- Použití nástrojů k řízení služeb
- ISO 20000: Oblasti platnosti
- Implementace ISO 20000
- Písemná zkouška itSMF: 1 hodina formou multiple choice

1. DEN

- Úvod, obsah ISO 20000, schéma certifikace
- ISO 20000: Terminology, The Management System, Planning and Implementing New and Changed Services, Objectives and Relationships
- Service Delivery Processes, Objectives and Relationships
- Assignment 1
- Relationship, Resolution, Control and Release Processes, Objectives and Relationships
- Vzorová zkouška

2. DEN

- Opakování
- ISO 20000 Part II: Overview
- Scoping Issues
- Typical Toolsets
- Assignment 2
- Feedback, Review
- Zkouška: 1 hodina formou multiple choice

PŘEDPOKLADY

- Kvalifikovaný auditor podle ISO 9000 (IT), ISO 27001, TickIT, IRCA nebo CISA
- Minimálně tříleté zkušenosti s audity nebo posuzováním procesů řízení IT systémů a služeb
- Aktivní znalost anglického jazyka, kurz probíhá v angličtině včetně výukových materiálů ke kurzu
- Dobré komunikační a řídicí schopnosti

Termín: 25. – 26.4.2013

Místo: Praha

Celková cena kurzu (včetně poplatků pro itSMF UK za zkoušku a případné vystavení certifikátu): Kč 27.500,00 bez DPH



CIS - Certification & Information Security Services, s.r.o. ▪ www.cis-cert.com ▪ akreditován pro ISO 27001 a ISO 20000

V Olšínách 2300/75 ▪ 100 00 Praha 10 ▪ Česká republika ▪ IČ: 27443850 ▪ DIČ: CZ27443850

Tel: +420 284 007 503 ▪ GSM: +420 731 142 217 ▪ office.cz@cis-cert.com