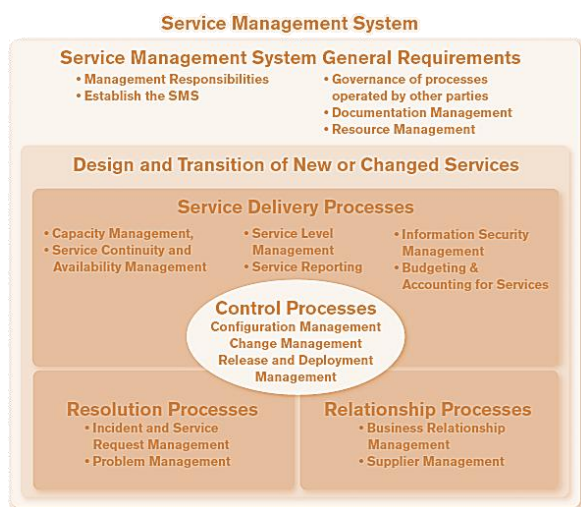




ISO/IEC 20000 Foundation



مقدمه

استقرار و مدیریت خدمات IT را با انطباق بر الزامات استاندارد انجام می دهد.

شرکت کنندگان در این دوره به صورت مناسبی برای آزمون ISO/IEC 20000 Foundation که پیش نیاز دوره های پیشرفته تر است، آماده می شوند.

اهداف دوره

این دوره یک نگرش پایه ای بر مشخصات و Code of Practice در استاندارد ISO/IEC 20000 ایجاد می نماید که شامل ویرایش دوم استاندارد در سال 2011 می باشد که جایگزین نسخه ی 2005 گشته است.

1- همراستایی بیشتر با ISO 9001

2- همراستایی نزدیک با ISO/IEC 27001

3- تغییرات در دایره واژگان به منظور کاربردهای بین المللی

مشتریان درخواست می کنند که تأمین کنندگان (داخلی یا خارجی) خدمات فناوری اطلاعات آن ها بتوانند توانایی خود را در ارائه خدمات با کیفیت مناسب اثبات نمایند و فرآیندهای مدیریت خدمات مناسب را مستقر نمایند.

بر اساس فرآیندها، ISO/IEC 20000 یک استاندارد بین المللی شناخته شده برای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات می باشد که الزاماتی را برای ارائه دهنده سرویس مشخص می کند که چگونه طراحی، استقرار، جاری سازی، عملکرد، پایش و بازنگری و نگهداری و بهبود سیستم مدیریت خدمات را انجام دهد.

الزامات شامل طراحی، انتقال، ارائه و بهبود خدمات به منظور تأمین الزامات خدمت توافق شده می باشد.

گواهینامه ISO/IEC 20000 بعد از ممیزی های مؤسسات مدور گواهینامه اعطا خواهد شد، که اطمینان می دهد که ارائه دهنده خدمات، طراحی و

ISO/IEC 20000 Foundation

درباره ی IT HOUSE

تیم مدیریتی IT House از سال ۱۳۸۷ به صورت جدی به منظور ارائه خدمات مشاوره‌ای و آموزشی در حوزه‌ی چارچوب‌های مدیریتی فناوری اطلاعات پا به عرصه‌ی ظهور گذاشت. این گروه در ابتدا تحت نام‌های تجاری دیگری همچون NIS ICT شروع به فعالیت نموده که در سال ۱۳۹۸ به منظور ارائه خدمات جدید و متفاوت برند IT House را ایجاد نموده‌اند. IT House با اتکا به توانمندی نیروهای متخصص داخلی و هم‌طور حمایت شبکه‌ای گسترده از شرکای بین‌المللی، همچون گذشته آمادگی دارد سبد کاملی از خدمات مورد نیاز سازمان‌ها را در حوزه‌های استانداردها و چارچوب‌های مدیریت فناوری اطلاعات و امنیت اطلاعات، ارائه نماید. حوزه‌های اصلی فعالیت این شرکت چارچوب‌ها و استانداردها و به‌روشنی‌های مدیریتی فناوری اطلاعات از جمله و به محدود به موارد مندرج در دیاگرام‌های ذیل است که در هر یک از چارچوب‌های درج شده خدمات مرتبط با:

- آموزش
- مشاوره
- نرم‌افزار
- ممیزی و صدور گواهینامه
- ارزیابی

بسته به نوع محصول، ارائه می‌شود.

- نحوه عملکرد ساختار دانشی و گواهینامه های APMG
- ارتباط با بهترین تجارب و استانداردها
- 4- شفاف سازی الزامات به منظور حاکمیت فرآیندهای اعمال شده توسط سایرین
- 5- شفاف سازی الزامات برای تعریف دامنه کاربرد SMS
- 6- شفاف سازی چگونگی کاربرد متدولوژی PDCA در SMS شامل فرآیندهای مدیریت سرویس و خدمات
- 7- شامل الزامات جدید برای طراحی و ارائه ی خدمات جدید یا تغییر یافته

پیش نیازهای دوره

پیش نیاز ضروری ندارد.

تعداد شرکت کنندگان

6 الی 18 نفر

درباره ی مدرک

به شرکت کنندگان در این دوره ی آموزشی گواهی حضور از سوی شرکت IT HOUSE اعطا خواهد شد.

درباره ی آزمون

آزمون جزوه بسته بوده و به دوشکل On Line و Paper Based بانظارت ناظر تأیید شده موسسه فناوری اطلاعات و ارتباطات نیس ازسوی مرجع جهانی APMG انگلستان/EXIN هلند در تهران برگزار میگردد. آزمون در قالب 40 سؤال ظرف مدت 60 دقیقه به زبان انگلیسی برگزار می گردد که حداقل امتیاز لازم به منظور موفقیت در آن پاسخگویی صحیح به 65% سؤالات (26 تست صحیح) است.

مخاطبان دوره

- کارکنان سازمان های ارائه دهنده خدمات IT که نیاز به دانش ابتدایی از استاندارد دارند.
- کارکنانی که با سازمان های دارنده گواهینامه ISO/IEC 20000 ارتباط دارند
- مشاوران و کلیه افرادی که می خواهند در زمینه پیاده سازی استاندارد اقدام نمایند.
- کارشناسان و ناظران مرتبط
- کلیه علاقه مندان به آشنایی با مفاهیم ITSM

مدت زمان دوره

2 روز (16 ساعت)

سرفصل های دوره

شرکت کنندگان در دوره سرفصل های ذیل را از طریق اسلاید، محتوای آموزشی، مطالعات موردی، مثال و تمرین فرا خواهند گرفت:

- تاریخچه ISO/IEC 20000
- دامنه و فلسفه بخش های 1 و 2 و 3 و 5 از استاندارد و چگونگی کاربرد آن ها
- واژگان و تعاریف کلیدی بکار رفته
- الزامات پایه ای برای یک سیستم مدیریت خدمات و نیاز به بهبود مستمر
- فرآیندها، اهداف آن ها و الزامات سطوح بالا در سناریوهای عمومی ارائه خدمات
- الزامات و تعریف دامنه سیستم به صورت کاربردی
- مقصد ممیزی های داخلی و خارجی، نحوه عملکرد آن و واژگان و تعاریف مرتبط

زبان

در صورت استفاده از اساتید بین المللی، دوره به زبان انگلیسی ارائه می گردد که امکان استفاده از سیستم ترجمه همزمان در صورت درخواست متقاضیان مقدور می باشد. در دوره های آموزشی که توسط اساتید ایرانی این موسسه ارائه می گردد زبان مبنا فارسی بوده که در صورت درخواست متقاضیان امکان ارائه دوره به 3 زبان فرانسوی/ انگلیسی/ آلمانی مهیا می باشد.

محتوای آموزشی

محتوای آموزشی مورداستفاده در دوره ی آموزشی، تحت اعتبار موسسه مدیریت پروژه آمریکا، APMG انگلستان و موسسه بین المللی Quint هلند است. امکان ارائه جزوات دو زبانه مقدور می باشد.

تماس با IT HOUSE

آدرس:

تهران، سهروردی شمالی، کوچه تهمت، پلاک 6 واحد

7

تلفن:

+ 98 (0) 21 88731466

فکس:

+ 98 (0) 21 86031447

وبسایت:

www.it-house.me

ایمیل:

info@it-house.me

