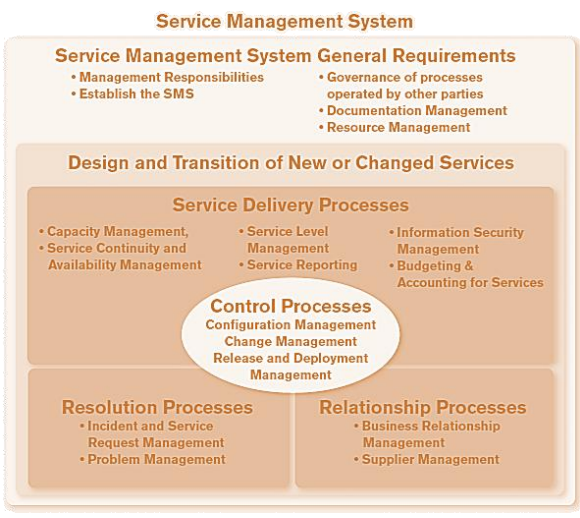




ISO/IEC 20000 Foundation



مقدمه

اطلاعات/ITSM" مورد پذیرش قرار گرفت و در آخرین تغییرات خود در سال 2011 با اندکی تغییر تحت عنوان "سیستم مدیریت خدمات/SMS" مورد بازنگری قرار گرفت. این استاندارد با دیگر چارچوب ها و استانداردهای موجود در حوزه مدیریت خدمات فناوری اطلاعات از جمله ITIL V3 Edition، ISO 9001:2008، 2011، ISO 27001:2005، COBIT 5، هم خوانی داشته و دارای نقاط مشترک زیادی با آنان می باشد. این استاندارد دارای 2 بخش اصلی ISO/IEC 20000-1:2011 و ISO/IEC 20000-2:2012 می باشد به طوری که در بخش اول الزاماتی در خصوص سیستم مدیریت خدمات طرح شده (173 الزام) و در بخش 2 نیز راهنمایی هایی جهت تحقق الزامات تعریف شده در بخش اول مورد ارائه قرار گرفته است.

اهداف دوره

در انتهای این دوره ی آموزشی فراگیران قادر خواهند بود دامنه کاربرد، اهداف و نیازمندی های کلان این استاندارد بین المللی را در سطح ارائه دهندگان خدمات IT درک نمایند. همچنین فراگیران در این دوره ی آموزشی

مدیریت خدمات فناوری اطلاعات "ITSM" بازه هایی از چرخه عمر خدمات فناوری اطلاعات را مورد اشاره قرار می دهد که در آن بازه ها تقریبا 80% از هزینه های مرتبط با فناوری اطلاعات سازمان ها مورد انجام قرار می گیرد. از سویی دیگر می توان گفت وابستگی روز افزون سازمان ها به خدمات فناوری اطلاعات در حال افزایش است، بدین سبب سیستمی که بتواند با ایجاد اثر بخشی در فرآیندهای مدیریت خدمات فناوری اطلاعات در طی زنجیره تامین، هزینه های این خدمات را کاهش دهد می بایست هر چه بیشتر توسط سازمان ها مد نظر قرار گیرد. ISO/IEC 20000 در ابتدا در سال 1999 توسط کمیته فنی BDD/3 موسسه BSI انگلستان بر اساس دانش و تجربیات موفق کارشناسان فعال در حوزه مدیریت خدمات فناوری اطلاعات سازمان های پیشرو، مورد ارائه قرار گرفت. این استاندارد اولین استاندارد در حوزه مدیریت خدمات فناوری اطلاعات "ITSM" بود که در سال 2002 تحت عنوان BS 15000 منتشر گردید. این استاندارد در سال 2006 توسط سازمان جهانی ISO به عنوان یک استاندارد بین المللی در حوزه "سیستم مدیریت خدمات فناوری

ISO/IEC 20000-1:2011
Foundation

the use of "Shall", "Should", "May" and "Can" Statements

- The Principle of a service management system including the need for
- The relationships and difference between ISO 2000-1 audit and ITIL
- How ISO/IEC 20000 Relates to other standards and best practice approaches that are commonly used in an organization such as ISO 9001:2015, ISO 27001, ISO 38500 and COBIT

ISO/IEC 20000 Service Management System general Requirement

- The scope of the service management system and the parameters required for a definition of scope
- The requirements and responsibilities of management, including top management
- Governance of processes operated by other parties
- The documentation requirements including the mandatory documents and records and the role of document and knowledge management in achieving the requirement
- The requirements for resource management, including staff education, training, skills and experience
- The requirements for establishing and maintaining the SMS

ISO/IEC 20000 service Management Process requirements

- The intent and requirements for the design and transition of new or changed services
- The intent and requirements of the service delivery processes

- با تاریخچه ی استاندارد بین المللی ISO/IEC 20000 آشنا می شوند
- با دامنه کاربرد، اهداف و نحوه ی استفاده از بخش های 1 و 2 و 3 و 5 این استاندارد بین المللی آشنا می شوند
- با کلمات و واژگان کلیدی مورد استفاده در این استاندارد بین المللی آشنا می شوند
- با الزامات پایه و کاربردی برای استقرار و بهبود مداوم سیستم مدیریت خدمات SMS آشنا می شوند
- آشنایی با فرایندها، اهداف مرتبط با آن ها و الزامات کلان این استاندارد در سازمان های ارائه دهنده خدمات فناوری اطلاعات
- آشنایی با کاربرد و مزایای پیاده سازی سیستم مدیریت خدمات SMS
- آشنایی با مقاصد ممیزی داخلی و خارجی این استاندارد بین المللی
- با برنامه ی صدور گواهی نامه APMG آشنا می شوند
- همچنین ارتباط این استاندارد بین المللی با استانداردهای و بهر روش های دیگر از جمله ITIL و COBIT و ISO 27001 آشنا می شوند

سرفصل های آموزشی

ISO/IEC 20000 Scope, Purpose and Use

- The Scope, Purpose and use of key document that comprise ISO/IEC 20000
 - Part 1 Audit Service Management System requirement
 - Part 2 Guidance on the application of service management systems
 - Part 3 Guidance on scope definition and applicability of ISO 20000-1 audit
 - Part 5 Exemplar implementation plan for ISO 20000-1 audit
- The Purpose and use of ISO 20000-1 audit described in the Introduction and Scope including Application of ISO/IEC 20000
- The Purpose and use of Guidance documents such as ISO 20000-2 and

درباره ی IT HOUSE

تیم مدیریتی IT House از سال ۱۳۸۷ به صورت جدی به منظور ارائه خدمات مشاوره ای و آموزشی در حوزه ی چارچوب های مدیریتی فناوری اطلاعات پا به عرصه ی ظهور گذاشت. این گروه در ابتدا تحت نام های 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 نموده اند. IT House با اتکا به توانمندی نیروهای متخصص داخلی و همپنطور حمایت شبکه ای گسترده از شرکای بین المللی، همچون گذشته آمادگی دارد سبک کاملی از خدمات مورد نیاز سازمان ها را در حوزه های استاندارد ها و چارچوب های مدیریت فناوری اطلاعات و امنیت اطلاعات، ارائه نماید. حوزه های اصلی فعالیت این شرکت چارچوب ها و استانداردها و بهر روش های مدیریتی فناوری اطلاعات از جمله و نه محدود به موارد مندرج در دیاگرام های ذیل است که در هر یک از چارچوب های درج شده خدمات مرتبط با:

- آموزش
 - مشاوره
 - نرم افزار
 - ممیزی و صدور گواهی نامه
 - ارزیابی
- بسته به نوع محصول، ارائه می شود.

- The implication of ISO17021 for audit practices
- What is involved in an external audit:

مخاطبان دوره

- کارکنان سازمان های ارائه دهنده خدمات IT
- 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)

پیش نیازهای دوره

پیش نیاز ضروری ندارد.

تعداد شرکت کنندگان

6 الی 20 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 دو شکل On Line و Paper Based بانظارت ناظر تائید شده موسسه فناوری اطلاعات و ارتباطات نیس ازسوی مرجع جهانی APMG انگلستان/EXIN هلند در تهران برگزار میگردد. آزمون در قالب 40 سوال ظرف مدت 60 دقیقه به زبان انگلیسی برگزار می گردد که حداقل امتیاز لازم به

- The intent requirements of the relationship processes
- The intent and requirements of the resolution processes
- The intent and requirements of the control processes
- The interfaces between the design and transition of new or changed services and the control processes

Achieving ISO/IEC 20000 and continual improvement

- Applicability, scope definition and scope statements:
- The plan-do-check-act methodology and its application to service management, processes and the services
- The typical inputs and outputs to be managed
- Defining the scope of the SMS
- The requirements for planning service management and the SMS
- The requirements to implement and operate service management and provide the services
- The requirements for monitoring, measuring, reviewing and auditing
- The requirements for continual improvement

ISO/IEC 20000-1 Review, Assessment and Audit Activities

- The types of evidence required to demonstrate conformity to ISO20000-1 audit
- The types of reviews, assessments and audits required by the standard
- The techniques and approaches that can be used for conducting reviews, assessment and audits, such as audit and self-assessment checklists

محتوای آموزشی

منظور موفقیت در آن پاسخگویی صحیح به 65% سوالات (26 تست صحیح) است.

محتوای آموزشی مورد استفاده 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.

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.

زبان

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

