ISO/IEC 20000 Foundation (e-Learning)

Gestão de Serviços TI

- **Nível:**
- **Duração:** h

Sobre o curso

O curso **ISO/IEC 20000 Foundation** tem como tema principal a norma **ISO 20000** (parte 1 e parte 2), evidenciando também as ligações estruturais com o ITIL e outros padrões internacionais.

No decorrer deste curso serão apresentados os seus objetivos e estrutura, boas práticas e recomendações, assim como a metodologia a seguir por uma organização que pretenda atingir a certificação internacional em IT Service Management.

Este curso e-learning inclui

- Conteúdos disponíveis 24/7
- Manual e o Exame de Certificação (online proctored)
- O curso oficial ISO/IEC 20000 em e-learning tem a duração de 120 dias. No entanto, por forma a alcançar melhores resultados na aprendizagem, aconselhamos a realização do curso em **60 dias**. Para tal, o formando irá contar com:
  - 3h de apoio em formato síncrono (online em tempo real):
    - 1 sessão de Kick Off de 1h para orientação e esclarecimento de dúvidas
    - 1 sessão de Preparação para Exame de 2h que ocorre ao fim dos 60 dias do curso

---

Destinatários

Este Curso destina-se essencialmente a:

- Gestores de Processos e Actividades de suporte ao negócio incorporando IT
- Directores de IT
- Gestores de Projectos de IT
- Responsáveis por HelpDesk ou ServiceDesk

Objetivos

- Understand the scope, objectives and high level requirements of the ISO/IEC 20000 standard, how it is used in a typical IT service provider organization, together with the main elements of the certification process.

Specifically, the student will understand:

- The background to ISO/IEC 20000
- The scope and purpose of Parts 1,2,3 and 5 of ISO/IEC 20000 and how these can be used
- The key terms and definitions used
- The fundamental requirements for an SMS and the need for continual improvement
- The processes,their objectives and high level requirements in a typical IT service provider scenario
- Applicability and scope definition requirements
- The purpose of internal and external audits,their operation and the associated terminology
- The operation of the APMG Certification Scheme
- The relationship with best practices and related standards

Pré-requisitos

Este curso não apresenta pré-requisitos, no entanto recomenda-se que os participantes tenham alguns conhecimentos sobre os conceitos do Service Management.

Programa

ITIL

- A génese do ITIL e a sua evolução histórica
- A estrutura funcional da versão 2
- A estrutura funcional da versão 3
- Os processos para IT Service Management
- ITIL Foundations Overview

ISO 20000 – PARTE 1

- A origem da norma ISO 20000
- Estrutura para gestão do IT Service Management
- Ciclo PDCA para operacionalização do IT Service Management

- Gestão documental dos processos e procedimentos
- Apresentação

ISO 20000 – PARTE 2

- O código de boas práticas ISO 20000
- Processo para “Service Delivery”
- Processo para “Service Reporting”
- Processo para “Service Continuity”
- Processo para “Capacity Managenent”
- Processo para “Security Management”
- Processo para “Incident Management”
- Processo para “Configuration Management”
- Processo para “Release Management”

Certificação

- Road Map para certificação ISO 20000