

# ISO 20000 – Gestion des services IT

## Préparation à la certification «Foundation ISO/IEC 20000:2012»

La norme ISO/CEI 20000:2012 de Gestion des Services Informatiques, qui est issue de la norme BS 15000, encourage l'adoption d'une approche processus intégrée pour la fourniture efficace et efficiente de services informatiques gérés, afin de répondre aux exigences du business et des clients.

Cette norme permet de faire certifier, par des organes indépendants, l'organisation des services IT.

L'ISO/CEI 20000:2012 s'appuie sur le référentiel des « best practices » ITIL (Information Technology Infrastructure Library) qui s'inscrit comme le référentiel des meilleures pratiques de la Gestion des Services Informatiques.

La certification ISO/CEI 20000 des services informatiques permet à toute organisation de :

- démontrer sa capacité à fournir des services
- optimiser ses services par l'application efficace de processus de surveillance
- répondre aux appels d'offres de sous-traitance de services
- exiger que tous ses fournisseurs de services utilisent une approche cohérente et partagée
- évaluer sa bonne gestion des services informatiques

L'examen de certification est facultatif. Il permet d'évaluer les connaissances et la compréhension de l'ensemble du programme de la « certification Foundation ISO/IEC 20000 ». Sa durée est de 60 minutes et comprend 40 questions à choix multiple. Il se déroule en fin d'après-midi du dernier jour de cours dans nos locaux ou un jeudi à convenir. Sa préparation se fait sur la base d'examens à blanc à effectuer en dehors des heures de cours et discutés et corrigés dans le cadre du cours. Cette formule permet de réduire la durée du présentiel et ainsi de réduire le coût de la formation.

### **Pour qui :**

- client de services informatiques souhaitant connaître ce qu'il peut exiger de ses fournisseurs de services informatiques
- fournisseur de services informatiques
- responsable de la démarche ITIL
- infogérant ou hébergeur
- directeur et responsable informatique
- directeur et responsable qualité
- consultant ou auditeur IT

### **Objectifs :**

- comprendre les définitions et principes de la gestion de la qualité des services selon le référentiel
- comprendre la position de ISO/IEC 20000 dans la gestion des services informatiques
- connaître les spécifications qualitatives appliquées à la gestion des services informatiques
- connaître les « best Practices » et le concept de « service » de la gestion des services informatiques
- connaître les règles de certification
- savoir mesurer le niveau d'applicabilité de la norme au sein de son entreprise
- se préparer à l'examen de certification « Foundation ISO/IEC 20000 »

### **Prérequis :**

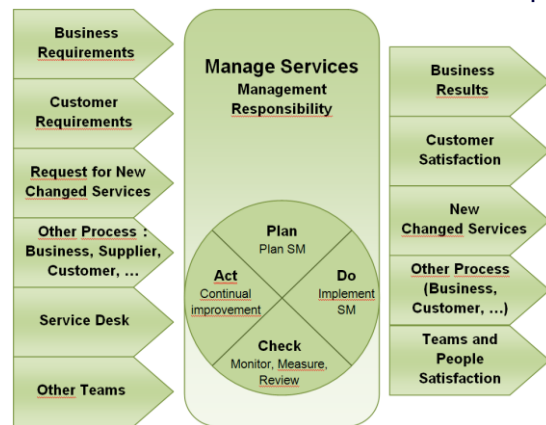


- titulaire de la certification ITIL Foundation Service Management V3 ou équivalent
- bonnes connaissances de l'anglais, les supports de cours et l'examen de certification étant en anglais

**Programme:**

- Introduction
  - What is IT Service Management?
  - The four perspectives of ITSM
  - What is ISO/IEC 20000 ?
  - History of ISO/IEC
  - 20000 The future of ISO/IEC 20000
  - The of ISO/IEC 20000 standard
  - Auditing & Certification
  - Benefits of of ISO/IEC 20000
  - Associated frameworks
  - Other ISO standarts
  - Roles & Responsibilities within of ISO/IEC 20000
  - Business and IT Alignment of ISO/IEC 20000 Processes
- Scoping
- Common terminology
- Planning & Implementing Service Management
  - PDCA
- Planning & Implementing new or changed services
- Service delivery processes
  - Service level management
  - Service reporting
  - Service continuity and availability management
  - Budgeting and accounting for IT services
  - Capacity management Information security management
- Relationship processes
  - Business relationship management

- Supplier management
- Resolution processes
  - Incident management
  - Problem management
- Control processes
  - Configuration management
- Control processes
  - Configuration management
  - Change management
- Release processes
- Management of ISO/IEC 20000
  - Management responsibility
  - Documentation requirements
  - Competence, awareness and training
- Certification
  - Review questions
  - ISO/IEC 20000 Foundation exam tips



**Durée, prix :**

Formation	Jours	Prix	Prix/j
ISO 20000:2012 - Certification de la gestion des services IT, préparation à la certification « Foundation ISO/IEC 20000 »	3	2250.-*	750.-*
Examen de certification Foundation ISO/IEC 20000 **	60 min.	240.-	n/a

selon conditions générales. Le prix comprend toute la documentation distribuée. Les cours se déroulent de 09:00 à 12:00 et de 13:30 à 17:00

\* L'examen de certification se déroule à la fin du dernier jour de cours ou un mercredi ou jeudi au choix du candidat. Le prix de l'examen est fixé par l'organisme de certification.

