



FICHE FORMATION 2017

ISO 20000 FOUNDATION

PRÉSENTATION

Le module ISO/CEI 20000 Foundation apporte aux professionnels de la gestion de services informatiques la compréhension et la préparation nécessaire pour préparer une organisation à l'obtention de la certification ISO/CEI 20000



PUBLIC

Ce cours s'adresse aux personnes amenées à évoluer le domaine de la gestion de services informatiques. Il concerne donc principalement :

- Les membres des équipes de contrôle interne, ou du service qualité
- Les opérationnels de la DSI dont les responsables ITIL
- Les auditeurs externes réalisant des pré-audits pour leurs clients : consultants ITIL, consultants en systèmes d'information ou de gouvernance
- Les personnes souhaitant conduire des audits de conformité ISO 20000-1
- Les personnes de la DSI prévoyant de se faire auditer et devant comprendre l'état d'esprit de l'auditeur

Minimum : 4 participants

Maximum : 16 participants



PRÉ-REQUIS

Aucun



OBJECTIFS

La formation ISO 20000 Foundation permet d'acquérir les bases pour évoluer dans systèmes de management des services informatiques des organisations

La norme ISO 20000-1 est une évolution d'ITIL vers une gestion de service utilisant les principes des systèmes de management et donc permettant un audit comme ISO 9001, ISO 14001 ou ISO 27001



DURÉE, DATE & LIEUX

- 3 jours soit 21 heures
- Travail personnel non compris
- Dates et lieux sur www.fctsolutions.com



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES ET D'ÉVALUATION

- Le cours comprend pour 40% un exposé théorique à partir d'un support de cours interactif et pour 60% des exercices pratiques et des études de cas individuelles et en groupe
- Remise d'un support de cours papier individuel au démarrage de la formation
- QCM de validation des acquis
- Examen blanc encadré par le formateur
- Examen officiel de certification
- Remise d'une attestation de fin de formation validant les objectifs



DÉROULEMENT

DE L'EXAMEN

- QCM de 40 questions en langue française
- Nombre de points requis pour réussir : 26/40
- Durée maximum de l'examen : 60 mn

PROGRAMME DE LA FORMATION

Jour 1

INTRODUCTION

- Historique d'ITIL V3
- Pourquoi avoir changé ITIL
- Découvrir la nouvelle structure d'ITIL

PRINCIPES ET TERMINOLOGIE

- Principes de la gestion de services informatiques
- Historique
- Couverture et limites
- Terminologie

PRESENTATION DE LA NORME ISO-20000-1

- Exigences pour un système de management
- Responsabilité de la direction et documentation
- Planification et mise en œuvre de la gestion de service

FOURNITURE DES SERVICES

- Gestion du niveau de service
- Gestion de la continuité et de la disponibilité des services
- Budgétisation et comptabilisation des services
- Gestion de la capacité

Jour 2

GESTION DES RELATIONS

- Gestion des relations commerciales

GESTION DES FOURNISSEURS

- Processus de résolution
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes

TRAITEMENTS (CONTROLES EN VOCABULAIRE ITIL)

- Gestion des configurations
- Gestion des changements
- Mise en production

PRESENTATION DE LA DEMARCHE D'AUDIT ISO19011

- Déontologie des auditeurs Programme d'audit

Jour 3

PRÉPARATION ET PASSAGE DE LA CERTIFICATION

- Révision et examen blanc avec correction encadrée et commentée par le formateur
- Méthodologie et conseils pour aborder l'examen
- Passage de l'examen officiel de certification ISO 20 000 Foundation