

Nouvelle session de formation

« ISO 20 000 Fondations et spécialiste »

du 14 au 17 novembre 2017

DESCRIPTIF DE LA FORMATION

Cette formation permet d'obtenir les compétences nécessaires pour inscrire les problématiques de gestion des services en systèmes d'information dans le cadre de la mise en place de la norme ISO 20000 :2011.

1 RESUME

ISO/CEI 20000 est une norme permettant d'optimiser la gestion des services informatiques dans la durée, dont l'avantage par rapport à ITIL -dont elle est issue et extrêmement proche- est qu'elle permet de certifier la conformité d'une organisation sur la base d'un consensus professionnel international. La formation permet aux participants de prendre connaissance des bonnes pratiques de mise en oeuvre et de gestion du système de management des services (SMS) spécifié par la norme, et de concourir en une seule fois couplée aux deux certifications de compétences ISO 20000 Fondations et ISO 20000 Spécialiste.

2 OBJECTIFS

- Se former sur la norme ISO/CEI 20000 de gestion des services en systèmes d'information
- Obtenir la certification ISO 20000 Fondations de niveau 1 et la certification ISO 20000 Spécialiste de niveau 2.

3 PUBLIC CONCERNE

Toute personne intéressée à l'implémentation, à la gestion ou au diagnostic de la gestion des services informatiques

4 PREREQUIS

- Objectif Fondations : aucun
- Objectif Spécialiste : il est recommandé de disposer d'acquis professionnels ITSM obtenus par expérience ou par des formations antérieures, par exemple ITIL. De plus le schéma de certification impose de disposer du certificat Fondations pour pouvoir être certifié Spécialiste (l'examen FSP couplé de fin de session permet d'obtenir ces 2 certificats simultanément).

5 PLAN DE LA SESSION

Introduction	<input type="checkbox"/> Objectifs et plan de la session <input type="checkbox"/> Introduction à ISO 20000 <input type="checkbox"/> Normes versus bonnes pratiques (ISO 20000 et ITIL, ISO 20000 et normes ISO 9000, 27000) <input type="checkbox"/> Les certifications d'entités et de compétences
Concepts et définitions	<input type="checkbox"/> Les principaux termes de la norme <input type="checkbox"/> Qualité, amélioration continue, exigences <input type="checkbox"/> Service et valeur <input type="checkbox"/> Processus
Structure de la norme ISO 20 000	<input type="checkbox"/> Domaine d'application <input type="checkbox"/> Références normatives <input type="checkbox"/> Termes et définitions <input type="checkbox"/> Exigences générales relatives à la gestion des services <input type="checkbox"/> Conception et transition des services nouveaux et modifiés <input type="checkbox"/> Les processus de gestion des services <input type="checkbox"/> Les apports du guide d'application ISO 20000-2
Exigences générales relatives à la gestion des services	<input type="checkbox"/> Responsabilité de la Direction <input type="checkbox"/> Gouvernance de processus opérés par des tiers <input type="checkbox"/> Management de la documentation <input type="checkbox"/> Management des ressources <input type="checkbox"/> Etablir et améliorer le SMS
Conception et transition des services nouveaux ou modifiés	<input type="checkbox"/> Planification <input type="checkbox"/> Conception <input type="checkbox"/> Transition
Les exigences des processus de gestion des services	<input type="checkbox"/> Les 6 processus de fourniture <input type="checkbox"/> Les 2 processus de gestion des relations <input type="checkbox"/> Les 2 processus de résolution <input type="checkbox"/> Les 3 processus de contrôle
Eligibilité, évaluation, mise en conformité	<input type="checkbox"/> Eligibilité du fournisseur de service <input type="checkbox"/> Evaluation <input type="checkbox"/> Mise en conformité en vue de certification
Apports des normes ISO 27000 de sécurité des SI à ISO 20000	<input type="checkbox"/> Notion de SMSI <input type="checkbox"/> Présentation générale ISO 27001 / ISO 27002 <input type="checkbox"/> Apports ISO 27001 / 27002 à la démarche ISO 20000 <input type="checkbox"/> Le Plan Directeur de Sécurité de l'AGIRC ARRCO
Examens écrits d'évaluation en vue de certification	<input type="checkbox"/> Présentation des modalités d'examen <input type="checkbox"/> Examen ISO 20000 Fondations (60 minutes) <input type="checkbox"/> Examen ISO 20000 Spécialiste (40 minutes)

BULLETIN D'INSCRIPTION

(*) Nom (en lettres capitales), précédé de la mention Madame ou Monsieur

Nom (*): _____ Prénom : _____

Nom de l'organisme : _____ e-mail : _____

Adresse : _____

Code postal : _____ Ville : _____

Téléphone : _____ Portable : _____

Nom du destinataire de la convocation (s'il y a lieu) : _____

S'inscrit à la formation « ISO 20 000 Fondations et spécialiste » du 14 au 17 novembre 2017 matin

- **demande à passer l'examen de certification (17/11 après-midi - coût : 700 €) :**

L'inscription est réalisée selon l'ordre d'arrivée au Centre des bulletins d'inscription.

Facture valant convention à établir :

au nom du service formation de l'organisme : _____

au nom de l'organisme (autre service) :
Service _____

au nom d'un autre organisme (Afdas, Agefos, Gie...) et dans cette hypothèse, préciser son nom et ses coordonnées :

Nom de l'organisme : _____

Nom du correspondant (*) : _____

Adresse : _____

Code postal : _____ Ville : _____

*Le coût individuel de la participation à la formation est fixé à **1250 €** +19,50 € de frais de repas par jour + **certification de 700 €**. Règlement à réception de la facture.*

Date et cachet de l'organisme

Service Formation

Signature

**A renvoyer avant le 29 septembre 2017
après validation de votre service Formation
au Centre de formation des expertises métiers
16-18 rue Jules César 75592 PARIS Cedex 12
Fax : 01.71.72.16.11 ou email : gje.cfp@agirc-arrco.fr**