

**SCHEDE REQUISITI PER IL II MODULO DEI  
CORSI PER ITSMS (IT SERVICE MANAGEMENT  
SYSTEMS) AUDITOR / RESPONSABILI GRUPPO  
DI AUDIT**

1	06.02.2014	Rev. generale	<i>Presidente Comitato di Certificazione</i>	<i>Amministratore Unico</i>
0	01.10.2013	CEPAS srl	<i>Presidente Comitato di Certificazione</i>	<i>Amministratore Unico</i>
<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Motivazioni</b>	<b>Convalida</b>	<b>Approvazione</b>

**REQUISITI ORGANIZZATIVI DELL'ENTE EROGANTE IL CORSO**

<b>Organizzazione</b>	L'organizzazione deve designare un proprio rappresentante legale e un responsabile "tecnico" per la didattica (quest'ultimo sarà l'interfaccia CEPAS, per tutti gli aspetti concernenti il processo di qualificazione e di mantenimento).
<b>Risorse umane</b>	<p>L'organizzazione dovrà utilizzare almeno 2 docenti che si alternano durante il corso; per un numero di partecipanti inferiori a 10 è consentito un solo docente</p> <p style="text-align: center;"><b>REQUISITI PER I DOCENTI</b></p> <p>Ciascun docente, individualmente, deve documentare:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• attività professionale nell'ITSMS negli ultimi 5 anni</li><li>• almeno 50 ore di docenza sui temi oggetto del corso</li><li>• aggiornamento professionale, svolto negli ultimi tre anni, sui temi specifici della formazione in oggetto non inferiore a 24 ore</li><li>• il possesso della certificazione come ITSMS Auditor rilasciata da Organismo di Certificazione del Personale.</li></ul> <p>Complessivamente, il "team" di docenza deve dimostrare capacità di comunicazione, di strutturazione dei concetti e di gestione della didattica, nonché di professionalità acquisita in esperienze lavorative di approccio sistemico nei S.G.Q. delle organizzazioni.</p>
<b>Infrastruttura</b>	L'organizzazione dovrà garantire in ogni edizione del corso l'idoneità dei locali destinati alla formazione, in accordo alla Normativa cogente in vigore, relativamente agli strumenti di supporto didattici (strumenti informatici, audiovisivi ecc.). Per i corsi erogati in modalità FAD dovrà essere garantita la disponibilità di idonea piattaforma dimensionata per l'utenza.
<b>Comunicazione</b>	<p>Il corso deve essere presentato ai partecipanti mediante adeguato documento (<i>brochure o altro simile</i>) contenente almeno le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• organizzazione titolare del corso, identificata dal proprio logo (eventuali partner commerciali di supporto devono essere indicati come tali)</li><li>• numero di iscrizione nel Registro CEPAS (a qualificazione ottenuta)</li><li>• luogo e periodo di svolgimento</li><li>• programma didattico dettagliato, struttura e durata in ore del corso (non inferiore ai requisiti minimi CEPAS), scopo e finalità</li><li>• nome del coordinatore tecnico e altri riferimenti della segreteria dell'Organizzazione titolare</li><li>• requisiti di accesso per i partecipanti</li><li>• validità del corso come uno dei requisiti per la certificazione CEPAS</li><li>• il solo II modulo non costituisce Corso Qualificato CEPAS</li><li>• il percorso di certificazione dell'ITSMS Auditor</li><li>• il numero massimo dei partecipanti (in ogni caso non superiore a 20 persone)</li><li>• assenza consentita (in ogni caso non superiore al 5% sul totale di 24 ore)</li></ul> <p>Su tale documento, il riferimento al possesso della qualificazione CEPAS sarà autorizzato solo a qualificazione ottenuta. In iter di qualificazione può essere apposto solo il riferimento "corso in fase di qualificazione da parte di CEPAS", previa approvazione CEPAS.</p>

<b>CEPAS</b> srl	<b>SCHEDA REQUISITI PER LA QUALIFICAZIONE DEL CORSO PER IL II MODULO DEI CORSI PER ITSMS (IT SERVICE MANAGEMENT SYSTEMS) AUDITOR/RESPONSABILI GRUPPO DI AUDIT</b>	<b>Sigla: SH186</b> <b>Rev.: 1</b> <b>Pag.: 3 di 6</b>
------------------	---	--

<b>REQUISITI MINIMI PER IL CORSO</b>	
<b>Durata</b>	24 ore totali di lezioni, esercitazioni ed esami, in presenza.
<b>Requisiti di accesso dei partecipanti al corso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• diploma di istruzione secondaria superiore o titolo superiore</li> <li>• frequenza e superamento di un corso di 16 ore sulla Norma ISO 19011, o in alternativa, frequenza e superamento di un corso per Auditor di 40 ore, qualificato CEPAS, aggiornato alla normativa vigente</li> <li>• appropriata e documentata esperienza di lavoro di 1 anno in attività nel settore dei servizi IT</li> <li>• Superamento del questionario tecnico di ingresso con almeno 15 domande a risposta chiusa (sono esclusi i quesiti con risposte Vero/Falso), relative alle conoscenze di gestione dei servizi IT</li> </ul>
<b>Obiettivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• conoscenza e comprensione delle norme a fronte delle quali devono essere eseguiti gli Audit interni ed esterni</li> <li>• conoscenza delle norme applicabili al settore</li> <li>• conoscenza delle metodologie per preparare, condurre e chiudere l'audit, per preparare e distribuire il rapporto di audit;</li> <li>• capacità attitudinali richieste per pianificare e dirigere l'audit, capacità di organizzazione, comunicazione e gestione</li> </ul>
<b>STRUTTURA</b>	
<b>ARGOMENTI</b>	<p><i>Le norme/linee guida citate si intendono nella loro versione vigente/applicabile</i></p> <p><u>Area Normativa</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduzione alle Norme della serie ISO/IEC 20000: <ul style="list-style-type: none"> <li>- ISO/IEC TR 20000-10:2013 - Information technology - Service management - Part 10: Concepts and terminology</li> <li>- UNI CEI ISO/IEC 20000-1- Tecnologie Informatiche - Gestione del servizio - Parte 1: Requisiti per un sistema di gestione del servizio</li> <li>- ISO/IEC 20000-2 - Information Technology – Service management - Part 2: Guidance on the application of service management systems</li> <li>- ISO/IEC 20000-3 - Information technology - Service management - Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1</li> <li>- ISO/IEC TR 20000-4 - Information technology - Service management - Part 4: Process reference model</li> <li>- ISO/IEC TR 20000-5 - Information technology - Service management - Part 5: Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1</li> </ul> </li> <li>• Relazione tra le norme ISO/IEC 20000 ed ITIL (IT Infrastructure Library)</li> <li>• Regolamenti Tecnici Accredia applicabili;</li> <li>• Leggi e regolamenti cogenti applicabili con particolare riferimento alla tutela e riservatezza dei dati trattati da sistemi informatici</li> <li>• Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021, in particolare cap. 9 e Appendici A, D, E, F</li> <li>• Cenni sulla gestione del rischio (cfr. ISO 31000) come applicabile nel settore IT Service</li> <li>• Elementi di metrologia industriale, tecniche statistiche, tecniche affidabilistiche (“failure analysis”) applicabili al settore</li> <li>• Schema di certificazione CEPAS per ITSMS auditor</li> <li>• Codice deontologico CEPAS dell'auditor</li> <li>• Elementi fondamentali della gestione dei servizi IT</li> <li>• Terminologia dei servizi IT (cfr. ISO/IEC TR 20000-10 e ISO/IEC 20000-1)</li> </ul>

**Area Sistema di Gestione**

- Elementi generali dei Sistemi di Gestione dei Servizi IT:
  - Responsabilità della Direzione (Politica, pianificazione generale, definizione di obiettivi, comunicazione interna/esterna, riesami periodici, gestione dei rischi, rappresentante della Direzione)
  - Governo dei processi condotti da terzi
  - Gestione della documentazione - Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni
  - Organizzazione – autorità e responsabilità
  - Gestione delle risorse umane (competenze, consapevolezza e addestramento)
- Approccio per processi
- Metodologia PDCA (Plan-Do-Check-Act) applicata a: Sistema di gestione, processi e servizi.
  - Definizione dell'ambito di applicazione del sistema
  - Identificazione e pianificazione dei processi per la gestione dei servizi
  - Implementazione e gestione dei processi e dei servizi
  - Monitoraggio del sistema di gestione, dei processi e dei servizi (audit interni e riesami di Direzione)
  - Miglioramento continuo: azioni correttive e preventive, programmi di miglioramento del sistema, dei processi e dei servizi

**Progettazione e transizione dei servizi**

- Relazione con il processo di gestione dei cambiamenti
- Pianificazione dei servizi nuovi o modificati
- Progettazione e sviluppo dei servizi nuovi o modificati
- Transizione dei servizi nuovi o modificati

**Area Processi di Gestione dei servizi**

- Processi per l'erogazione dei servizi
  - Gestione dei Livelli di servizio (definizione e monitoraggio)
  - Reporting del servizio
  - Gestione della continuità del servizio
  - Gestione della disponibilità del servizio
  - Previsione e consuntivazione economica dei servizi
  - Gestione della capacità
  - Gestione della sicurezza delle informazioni (Information Security) e relazione con la norma ISO/IEC 27001 (ISO/IEC 27013)
- Processi di relazione
  - Gestione della relazione con il business
  - Gestione dei Fornitori
- Processi di risoluzione
  - Gestione degli incidenti e delle richieste di servizio
  - Gestione dei problemi
- Processi di controllo
  - Gestione della Configurazione
  - Gestione del cambiamento
  - Gestione del rilascio e messa in funzione

<b>Esercitazioni</b>	Devono impegnare il 50% del tempo totale del modulo e devono essere ripartite su: <ul style="list-style-type: none"><li>• conoscenza delle Norme applicabili;</li><li>• conoscenza area tecnologica, legale e di management,</li><li>• uso degli strumenti di audit;</li><li>• programma di audit;</li><li>• metodologie per la formulazione dei rilievi emersi nell'audit.</li></ul> <b>Casi su:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Preparazione delle attività di audit sul campo:<ul style="list-style-type: none"><li>- pianificazione delle attività di audit ISO/IEC 20000 in campo</li><li>- assegnazioni delle attività al gruppo di audit - preparazione dei documenti di lavoro - simulazione di riunione chiusura di audit ISO/IEC 20000</li></ul></li></ul>
<b>Documentazione</b>	Il corso di formazione deve essere definito da un "pacchetto formativo" scritto, documentale e/o multimediale, composto almeno da: <ul style="list-style-type: none"><li>• Questionario tecnico di ingresso</li><li>• Guida per il docente che deve contenere:<ul style="list-style-type: none"><li>- descrizione dettagliata dei contenuti</li><li>- descrizione delle esercitazioni da effettuare e utilizzo dei relativi strumenti</li><li>- descrizione delle metodologie didattiche da applicare in ciascuna attività</li><li>- tempi da dedicare a ciascuna attività</li><li>- criteri per la raccolta ed archiviazione delle registrazioni.</li></ul></li><li>• Materiale per il partecipante che deve contenere:<ul style="list-style-type: none"><li>- materiale didattico completo utilizzato in aula</li><li>- una sintesi, in forma descrittiva oppure schematica, di tutti gli argomenti trattati</li><li>- curricula dei singoli docenti</li><li>- una bibliografia selettiva</li><li>- modulo per la valutazione del corso e dei docenti</li><li>- regolamento del corso comprendente i reclami</li><li>- criteri di valutazione delle prove d'esame.</li></ul></li><li>• Guida per la conduzione degli esami finali che deve contenere:<ul style="list-style-type: none"><li>- descrizione per titoli delle prove (scritte e orali) con tempi relativi</li><li>- almeno un esempio (non svolto) di prova scritta</li><li>- almeno 10 esempi di domande per esami orali</li></ul></li></ul> Il pacchetto formativo deve essere firmato da un Progettista di formazione e da un Esperto di argomento. Le due persone possono coincidere, se la persona possiede i requisiti minimi di entrambe le funzioni.
<b>Valutazione finale</b>	La valutazione complessiva di ogni partecipante deve essere formalizzata e registrata e deve consentire di determinare se gli obiettivi del corso sono stati conseguiti. La valutazione finale, deve essere superata con una soglia minima, secondi criteri prestabiliti dall'Organizzazione ed approvati da CEPAS. Devono almeno essere previste: <ul style="list-style-type: none"><li>- 1 prova scritta, individuale, volta ad accertare le conoscenze acquisite dai candidati della durata di un'ora e mezzo</li><li>- 1 prova orale di approfondimento dei temi citati e valutazione delle abilità e dei comportamenti personali del candidato della durata di 15 minuti.</li></ul> Durante la fase di valutazione devono inoltre essere raccolte e documentate, in modo appropriato, le caratteristiche attitudinali di ciascun partecipante, necessarie per un'efficace leadership ed un'efficiente gestione dell'audit. <b>COMMISSIONE D'ESAME</b> La Commissione d'esame deve essere composta da almeno 2 Commissari (anche nel caso di un numero di partecipanti inferiore a 10) di cui uno deve essere il docente del corso certificato; il secondo Commissario può essere, invece, altro docente oppure un esperto nominato dall'ente organizzatore del corso. Tutte le singole prove devono essere raccolte e documentate in modo appropriato dall'Organizzazione

**CONDIZIONI PER IL MANTENIMENTO DELLA QUALIFICAZIONE CEPAS**

<b>Durata della Qualificazione</b>	La qualificazione del corso ha una durata annuale e si rinnova tacitamente di anno in anno, in assenza di revoca e/o rinuncia
<b>Sorveglianza</b>	Il corso qualificato sarà oggetto di sorveglianza annuale, attraverso verifica diretta (in fase di erogazione del corso), ed indiretta (di tipo documentale), nelle sessioni scelte a discrezione da CEPAS.
<b>Prescrizioni</b> <i>(estratto del Protocollo di Accordo MD15)</i>	<p>Tutte le seguenti prescrizioni dovranno essere rispettate dall'Ente erogante il corso:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• rispettare i requisiti di cui alla "Scheda/e di riferimento per il corso</li><li>• non cedere, modificare e/o trasferire ad alcun titolo, la qualificazione del corso, senza la preventiva autorizzazione di CEPAS, che se ne riserva l'accettazione previa opportuna verifica e valutazione insindacabili.</li><li>• comunicare entro il 15 gennaio di ogni anno il programma annuale delle edizioni del corso e confermare, 5 giorni prima dell'inizio, ciascuna edizione del corso e i nominativi dei docenti;</li><li>• consentire ai Commissari incaricati da CEPAS la valutazione periodica (visita di sorveglianza annualmente prevista) sia sul campo sia presso la sede dove vengono conservate le registrazioni inerenti la gestione del corso qualificato (es. registrazioni dei reclami o dei requisiti dei partecipanti, monitoraggio dei docenti, risoluzione di non conformità riscontrate);</li><li>• consentire ai Commissari o al Personale CEPAS debitamente autorizzato, la valutazione documentale relativa a tutte le edizioni del corso successive all'ottenimento della qualificazione;</li><li>• notificare e inviare a CEPAS ogni variazione nei contenuti del programma didattico del corso e/o dei docenti e ogni comunicazione relativa al Corso qualificato (locandina, articoli, pubblicità a mezzo stampa, web) al fine di verificare la coerenza e correttezza delle informazioni rispetto al significato della qualificazione CEPAS;</li><li>• inviare a CEPAS, in formato elettronico, entro 15 giorni dal termine del corso, l'elenco dei candidati che hanno superato le singole edizioni, completo di indirizzi, recapiti telefonici/fax, e-mail, autorizzati dai candidati stessi;</li><li>• mantenere un registro dei reclami e dei moduli di valutazione del corso e dei docenti (compilati dai partecipanti al corso stesso) e renderli disponibili, su richiesta, a CEPAS; entro 10 giorni dalla ricezione del reclamo, inviare comunicazione scritta e copia del reclamo stesso a CEPAS;</li><li>• versare, alle scadenze previste, le quote annuali relative al mantenimento della qualificazione del corso, indicate nel tariffario CEPAS in vigore</li><li>• non utilizzare la qualificazione del corso come sinonimo di certificazione professionale dei partecipanti</li><li>• non effettuare attività concorrenziale nei confronti di CEPAS</li><li>• utilizzare il fac-simile allegato al Protocollo di Accordo, per l'emissione degli attestati di superamento corso ai partecipanti.</li></ul>