

ISO 20000

ISO 20000 Foundation



1. Présentation

Publiée dans sa première version en 2011, ISO/IEC 20000 est une norme internationale et succède à la norme BS 15000 de **BSI -British Standards Institution-**. Cette norme s'adresse à tous les fournisseurs de services IT qui souhaitent mettre en place un **SMS -Système de Management des Services -**.

La norme ISO/IEC 20000 spécifie les exigences destinées à un fournisseur de services IT pour établir, implémenter, maintenir et améliorer continuellement, un SMS. Il est à noter que la norme est structurée en deux parties principales qui permettent aux fournisseurs de services IT d'identifier des méthodes pour développer la qualité de gestion des services offerts à leurs clients :

- **ISO 20000-1** : précise les exigences relatives à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un SMS
- **ISO 20000-2** : présente les directives sur l'application d'un SMS conformément à l'ISO/IEC 20000-1

A travers une session de deux (2) jours, les participant(e)s pourront appréhender les éléments fondamentaux pour mettre en œuvre et gérer un SMS selon la norme ISO/IEC 20000.

Cette session permettra d'apprendre également, les différents modules d'un SMS, y compris sa politique, les procédures, la mesure de la performance, l'engagement de la direction, l'audit interne, la revue de la direction et l'amélioration continue.

2. Objectifs

- Comprendre les éléments et le fonctionnement d'un SMS et de ses principaux processus ;
- Faire la corrélation entre la norme ISO/IEC 20000 et d'autres standards internationaux ;
- Connaître les approches, les méthodes et les techniques permettant de mettre en œuvre et de gérer un SMS.

3. Public cible

Cette formation s'adresse principalement aux acteurs impliqués dans le management des services IT et les personnes souhaitant acquérir des connaissances relatives aux principaux processus du SMS.

4. Durée

| 02 jours

5. Prérequis

| N/A : aucune connaissance particulière.

6. Certification

L'examen -PECB Certified ISO/IEC 20000 Foundation- est inclus dans le coût de la formation et est disponible en langue française. Un voucher électronique sera remis au participant afin de s'enregistrer en ligne sur le portail de PECB.

L'examen a une durée d'une (1) heure et couvre les deux domaines suivants :

Domaine 1 : Principes et concepts fondamentaux du SMS

Domaine 2 : Système de management des services IT

7. Programme

Jour 1

Introduction aux concepts du SMS tels que définis par la norme ISO/IEC 20000

Jour 2

Exigences relatives au SMS