

Requisiti d'esame

ISO/IEC Foundation Certificate

Data di pubblicazione	1-7-2008								
Data di inizio	1-7-2008								
Destinatari	<p>Il pubblico target comprende i fornitori di servizi interni ed esterni che ricoprono un ruolo nello standard ISO/IEC 20000 o sono interessati a esso, anche se l'organizzazione in questione non è certificata o non lo è ancora. Il Foundation in IT Service Management according to ISO/IEC 20000 è rivolto in modo particolare a un pubblico più vasto. Inoltre, i clienti che intendono richiedere ai loro fornitori di servizi di certificarsi ai sensi della ISO/IEC 20000, possono avere un quadro dei servizi che i loro fornitori possono offrire.</p> <p>Il Foundation in IT Service Management according to ISO/IEC 20000 costituisce un prerequisito per altre qualifiche nel quadro dello schema di qualifica.</p>								
Prerequisiti di competenze, conoscenze ed esperienza	Nessuno								
Contenuti fondamentali d'esame	<table><tr><td>1. Comprensione delle definizioni e dei principi di Gestione della Qualità dei Servizi</td><td>15%</td></tr><tr><td>2. Comprensione della posizione dello standard ISO/IEC 20000 nella Gestione dei Servizi IT</td><td>20%</td></tr><tr><td>3. Specifiche di qualità per la Gestione dei Servizi IT</td><td>35%</td></tr><tr><td>4. Code of practice per la Gestione dei Servizi IT</td><td>30%</td></tr></table>	1. Comprensione delle definizioni e dei principi di Gestione della Qualità dei Servizi	15%	2. Comprensione della posizione dello standard ISO/IEC 20000 nella Gestione dei Servizi IT	20%	3. Specifiche di qualità per la Gestione dei Servizi IT	35%	4. Code of practice per la Gestione dei Servizi IT	30%
1. Comprensione delle definizioni e dei principi di Gestione della Qualità dei Servizi	15%								
2. Comprensione della posizione dello standard ISO/IEC 20000 nella Gestione dei Servizi IT	20%								
3. Specifiche di qualità per la Gestione dei Servizi IT	35%								
4. Code of practice per la Gestione dei Servizi IT	30%								
Durante l'esame	Utilizzo di libri o appunti: non consentito								

Specifiche dei requisiti d'esame

1. Comprensione delle definizioni e dei principi di Gestione della Qualità dei Servizi	1.1 Il candidato comprende la qualità 1.2 Il candidato comprende il servizio 1.3 Il candidato comprende la gestione dei servizi IT 1.4 Il candidato comprende i processi 1.5 Il candidato comprende il miglioramento continuo
2. Comprensione della posizione dello standard ISO/IEC 20000 nella Gestione dei Servizi IT	2.1 Il candidato comprende la panoramica degli standard e dei framework 2.2 Il candidato comprende i concetti delle pratiche di certificazione 2.3 Il candidato comprende il concetto di ISO/IEC 20000
3. Specifiche di qualità per la Gestione dei Servizi IT	3.1 Il candidato comprende le specifiche di qualità per Gestione e Miglioramento dei Processi ITSM 3.2 Il candidato comprende le specifiche di qualità del Controllo dei Servizi IT 3.3 Il candidato comprende le specifiche di qualità per l'Allineamento del business e dell'IT 3.4 Il candidato comprende le specifiche di qualità per la Erogazione di Servizi IT 3.5 Il candidato comprende le specifiche di qualità per il Supporto dei Servizi IT
4. Code of practice per la Gestione dei Servizi IT	4.1 Il candidato comprende le Best Practice per la Gestione ed il Miglioramento dei processi di ITSM 4.2 Il candidato comprende le Best Practice del Controllo dei Servizi IT 4.3 Il candidato comprende le Best Practice per l'Allineamento del Business e dell' IT 4.4 Il candidato comprende le Best Practice per la Erogazione dei Servizi IT 4.5 Il candidato comprende le Best Practice per il Supporto dei Servizi IT

Concetti base

Questo capitolo contiene la terminologia con cui il candidato dovrebbe acquisire familiarità. I termini sono riportati in ordine di requisito di Esame.

- 1 Comprensione delle definizioni e dei principi di gestione della qualità dei servizi
- 1.1 Comprendere la qualità
 - Staff competente
 - Miglioramento continuo
 - Cliente
 - Requisiti del cliente
 - (Gestione) della soddisfazione del cliente
 - Risultati attesi
 - Efficacia
 - Efficienza
 - Valutazione
 - Prestazioni finanziarie
 - Idoneo all'uso
 - Focus
 - Framework
 - Input/ Output
 - Processi integrati
 - Parti interessate
 - Sistema di Gestione dei Servizi IT (IT Service Management)
 - Misurabile
 - Necessità ed attese
 - Efficacia (operativa)
 - (Approccio orientato al) Processo
 - Sistema di Gestione della Qualità orientato al processo
 - Qualità del prodotto
 - Sistema di Gestione della Qualità
 - Obiettivi di qualità
 - Politica della qualità
 - Strumenti (Tools) per la qualità
 - Insieme di attività
- 1.2 Comprendere il Servizio
 - Controllo
 - Fattore Critico di Successo (*Critical Success Factor*)
 - Governo dei Sistemi Informativi (*IT Governance*)
 - Servizio IT
 - Gestione dei Servizi IT (*IT Service Management*)
 - Indicatore di Prestazioni Chiave (*Key Performance Indicator*)
 - Metriche
 - Procedura
 - Processo
 - Qualità
 - Servizio
 - Strumentazione (tools)
 - Istruzione operativa
- 1.3 Comprendere la Gestione dei Servizi IT (*IT Service Management*)
 - Controllo
 - Fattore Critico di Successo
 - Governo dei Sistemi Informativi (*IT Governance*)
 - Servizio IT
 - Gestione dei Servizi IT (*IT Service Management*)
 - Indicatore di Prestazioni Chiave (*Key Performance Indicator*)

- Metriche
 - Procedura
 - Processo
 - Qualità
 - Servizio
 - Strumentazione (tools)
 - Istruzione operativa
- 1.4 Comprendere i processi
 - Controlli
 - Input
 - Indicatore di Prestazioni Chiave (*Key Performance Indicator*)
 - Output
 - Procedura
 - Processo
 - Ruoli
 - Struttura
 - Obiettivi
 - Istruzione operativa
 - Workflow
- 1.5 Comprendere il miglioramento continuo
 - Plan, Do, Check, Act (Pianificare, Fare, Verificare, Agire)
 - Continuo (*Continual*) e non continuativo (*Continuous*)
- 2 Comprensione della posizione dello standard ISO/IEC 20000 nella Gestione dei Servizi IT (*IT Service Management*)
- 2.1 Comprendere la panoramica delle norme e dei framework
 - CMMI[®]
 - CobiT[™]
 - ISO 9000
 - ISO/IEC 20000
 - ISO/IEC 27001
 - ITIL[®]
 - MOF
 - Six Sigma[®]
 - Inter-relazioni
- 2.2 Comprendere i concetti delle pratiche di certificazione
 - Specifica
 - Code of Practice
 - Audit
 - Conformità
 - Raccomandazioni
 - Osservazioni
 - Applicabilità
 - Schema di certificazione
 - Controllo della direzione
 - Definizione dell'ambito
 - Fornitore del servizio
 - Audit di prima parte
 - Audit di seconda parte
 - Audit di terza parte
- 2.3 Comprendere i concetti di ISO/IEC 20000
 - ISO/IEC
 - JTC7 / WG25
 - Specifica
 - Code of Practice

Parte 1
Parte 2
Valutazione (*Assessment*)
Benchmark
Allineamento del cliente
Allineamento del servizio
Conformità
Raccomandazioni
Osservazioni
Applicabilità
Schema di certificazione
Terminologia comune
Conformità (*Compliance*)
Approccio consistente
Focus sul cliente
Approccio fattuale alle decisioni (*Decision making*)
Consenso di settore
(Gestione dei) Servizi IT
Controllo della direzione
Relazione con il fornitore vicendevolmente benefica
Gruppi di lavoro naturali
Obiettivi
Basato sul processo
Standard di qualità
Relazione con i framework (neutrale)
Definizione dell'ambito (*Scoping*)
Fornitore del Servizio (*Service provider*)

3 Le specifiche della qualità per la Gestione dei Servizi IT (*IT Service Management*)
3.1 Gestione e Miglioramento dei processi di ITSM

Requisiti per un Sistema di Gestione

Consapevolezza
Politiche e principi aziendali
Evidenza
Sistema di Gestione
Politica (*Policy*)
Procedura
Responsabilità/ruoli
Rischi
Capacità di Gestione del Servizio
Obiettivi della Gestione del Servizio
Politica/piano della Gestione del Servizio
Avvicendamento (*turnover*) del personale

Pianificare e Realizzazione della Gestione del Servizio

Criteri/ambito di audit
Programma di audit
Auditor
Budget
Requisiti di Business
Risultati di Business
Abilità (*Capability*)
Azioni correttive
Ciclo di Deming
Imparzialità
Interfacce
Punti aperti/questioni (*Issue*)
Ambito dell'ITSM

Responsabilità della direzione
Monitorare
Servizi nuovi/cambiati
Non conformità (*Non compliance*)
Oggettività
Metodologia Plan-Do-Check-Act (PDCA)
Intervalli pianificati
Azioni preventive
Collegamenti con il processo
Responsabile del processo (*Process owner*)
Prestazioni del processo
Interventi riparatori
Risorse
Referente senior responsabile
Requisiti di Gestione del Servizio
Revisione di gestione del servizio
(Qualità del) Servizio
Competenze (del personale)
Continuità del personale
Soddisfazione del team e delle persone
Strumentazione (*tools*)

3.2 Controllo dei servizi IT

Pianificazione e Realizzazione di un servizio nuovo o cambiato

Accordo
(Gestione del) Cambiamento
Chiusura di un servizio
Contratto
Ambiente di produzione
Forza lavoro
Revisione Post Implementazione (*Post Implementation Review, PIR*)
Proposta
Requisiti per il reclutamento
Criteri per l'accettazione del servizio
Abilità (*Skill*)
Requisiti per la formazione

Gestione delle Configurazioni e dei Cambiamenti (Change and Configuration Management)

Piano dei Cambiamenti e delle Configurazioni
Programmazione dei Cambiamenti e dei Rilasci
Componente
Controllo della configurazione (*Configuration control*)
Audit/verifica della configurazione
Registrazioni inerenti alla configurazione (*Configuration records*)
Valutazione economica dei cambiamenti (*Costed Change*)
Carenze
Elemento di configurazione (*Configuration Item*) digitale
Librerie elettroniche
Cambiamento di emergenza (*Emergency Change*)
Contabilità dei beni (*Financial Asset*)
Configurazioni dell'infrastruttura
Integrità
Copie originali
Richiesta di cambiamento (*Request for Change, RFC*)
Cambiamenti del servizio e dell'infrastruttura
Componenti del servizio

Gestione dei Rilasci (Release Management)

Ambiente per l'esecuzione dei test di accettazione
Predisposizione e test dei rilasci
Distribuzione
Rilascio di emergenza (*Emergency Release*)
Installazione
Packaging
(Gestione dei) Rilasci(o) (*Release Management*)
Data del rilascio
Note del rilascio
Piano del rilascio
Politica di rilascio

3.3 Allineamento del business e dell'IT

Gestione delle Relazioni (Relationship Management)
Fattori guida del business (*Business drivers*)
Gestione delle Relazioni con il Business (*Business Relationship Management*)
Definizione / processo dei reclami
Soddisfazione del cliente
Sondaggio (*Survey*)
Conformità
(Gestione del) contratto
Gestione delle dispute contrattuali
Obblighi contrattuali
Requisiti contrattuali
Escalation
Accordo formale
Fornitore di riferimento (*Lead supplier*)
Reclamo relativo al servizio
Ambito del servizio
Parti interessate (*Stakeholder*)
Fornitore in subappalto
Gestione dei Fornitori (*Supplier Management*)

Gestione dei Livelli di Servizio e Relazione di Servizio (Service Level Management e Service Reporting)
Responsabile (*Account*)
Requisiti di Disponibilità e di Continuità del Servizio
Business plan
Disponibilità end-to-end
Livelli di servizio
Mancata disponibilità
Livelli Operativi di Servizio (*Operational Level Agreement, OLA*)
Tempi di risposta
Analisi della soddisfazione
Livello di servizio (obbiettivo)
Gestione del Livello di Servizio (*Service Level Management*)
Prestazioni del servizio
Relazione (*Reporting*) (modello) di servizio
Revisione del servizio
Aggiornamento del servizio
Contratto con il fornitore
Informazioni sull'andamento (*Trend*)
Contratto di Subfornitura (*Underpinning Contract, UC*)
Caratteristiche del carico di lavoro

Budgeting e Contabilità (*Budgeting and accounting*)
Budget
Contabilità

Budgeting e Contabilità per i Servizi IT
Bene IT (*IT Asset*)
Licenze
Costi di gestione
Costi diretti

3.4 Erogazione dei servizi IT

Gestione della Continuità e Disponibilità del Servizio (Service Continuity & Availability Management)

Requisiti di Disponibilità e di Continuità del Servizio

Piano della Disponibilità e Continuità

Gestione della Disponibilità (*Availability Management*)

Elenco di contatti

Test di continuità

Disponibilità end-to-end

Assicurazione

Livelli di servizio

Mancata disponibilità

Gestione della Continuità del Servizio (*Service Continuity Management*)

Gestione della Capacità (Capacity Management)

Gestione della Capacità (*Capacity Management*)

Modello della Capacità

Piano della Capacità

Opzioni valutate dal punto di vista del costo

Capacità attuale e prevista

Cambiamento esterno

Prestazioni

Analisi predittiva

Tempi di risposta

Capacità del servizio

Prestazioni del servizio

Risorse condivise

Livello di soglia

Informazioni sull'andamento (*Trend*)

Sintonizzazione (*Tune*)

Gestione della Sicurezza delle Informazioni (Information Security Management)

Diritti di accesso

Valutazione della registrazione di un Cambiamento

Gestione della Sicurezza delle Informazioni (*Information Security Management*)

Politica per la Sicurezza delle Informazioni

Valutazione del rischio

Violazione della sicurezza

controllo / accordi di sicurezza

Incidente di sicurezza

Rischio di sicurezza

ISO/IEC 27001

3.5 Supporto dei Servizi IT

Gestione degli Incidenti e dei Problemi (Incident & Problem Management)

Impatto sul business

Classificazione

Interruzione

Chiusura formale

(Gestione dell') Incidente (*Incident Management*)

Errori noti (*Known Error*)

Assegnazione di una priorità
Identificazione proattiva
(Gestione del) Problema (*Problem Management*)
Risoluzione del Problema
Richiesta di servizio (*Service Request*)
Analisi dell'andamento (*Trend analysis*)
Causa sottostante di un Problema

4 Code of practice per la Gestione dei Servizi IT
4.1 Gestione e Miglioramento dei processi di ITSM

Requisiti di un Sistema di Gestione
Registrazioni dei controlli del processo
Livello senior
Osservazione
Raccomandazione
Conformità
Audit di prima parte
Audit di seconda parte
Audit di terza parte
Audit esterno
Rilevamento

Pianificazione ed Realizzazione della Gestione del Servizio
Best practice
Standardizzazione dell'infrastruttura
Audit interno (*Internal audit*)
Incontro per stabilire relazioni (*liaison meeting*)
Circolo di qualità
Programmazione della risorsa
(Obiettivi di) Miglioramento del Servizio
Schema per i suggerimenti

4.2 Controllo dei Servizi IT

Pianificazione e Realizzazione di un servizio nuovo o cambiato
Monitoraggio della disponibilità (*Availability monitoring*)
Rapporti sul piano di cambiamento (*Forward Schedule reports*)
Servizio interrotto/degradato
Relazione sulle interruzioni del servizio (*outage reports*)
Relazioni proattive (*proactive reports*)
Relazioni reattive (*reactive reports*)
Catalogo dei servizi (*Service Catalogue*)
Strategia di Continuità del servizio
Piano di Continuità del servizio
Area di Gestione del Servizio
Ripristino del servizio
Carico di lavoro del servizio
Servizi di supporto
Infrastruttura (tecnica)
Parte non autorizzata
Varianza
Limiti del carico di lavoro

Gestione dei Cambiamenti e delle Configurazioni (Change and Configuration Management)

Possibilità di individuare un responsabile (*Accountability*)

Possibilità di condurre un audit (*Auditability*)

Libreria del software definitiva (*Definitive Software Library, DSL*)

Ripristino in caso di disastro (*Disaster Recovery*)

Versione Hardware

Realizzatore

Controlli di rilascio (*Release controls*)

Autonomo (*Stand-alone*)

Interfaccia di sistema

(Matrice di) tracciabilità

Gestione dei Rilasci (Release Management)

Piano di back-out

Ambiente distribuito

Pacchetto di rilascio (*Release Package*)

Sign-off del rilascio

Verifica ed accettazione di un rilascio

(Pianificazione del) Roll-out

Documenti di supporto

4.3 Allineamento del business e dell' IT

Gestione dei Livelli di Servizio e Relazione di Servizio (Service Level Management and Service Reporting)

Allineamento

Piani di business

Requisiti di business

Catalogo dei servizi (*Service Continuity*)

Relazione del servizio (*Service Reports*)

Contratto dei Livelli di Servizio (*SLA*)

Parte interessata (*Stakeholder*)

Modello (*Template*)

Gestione delle Relazioni

Complimenti

Organismi di rappresentanza

Definizione del servizio

Budgeting e Contabilità

Contabilità

Budgeting

4.4 Erogazione dei Servizi IT

Gestione della Continuità e della Disponibilità del Servizio (Service Continuity & Availability Management)

Analisi

Piano della Disponibilità (*Availability Plan*)

Piano di Continuità del Servizio (*Service Continuity Plan*)

Piano dei test

Risultati dei test

Gestione della Capacità (Capacity Management)

Piano della Capacità (*Capacity Plan*)

Modellazione (*Modelling*)

Monitoraggio

Politica (*Policy*)

Capacità del servizio
Sintonizzazione (*Tune*)

Gestione della Sicurezza delle Informazioni (Information Security Management)
Controlli di sicurezza
Politica della sicurezza
Rischi della sicurezza

4.5 Supporto dei Servizi IT

Gestione degli Incidenti e dei Problemi (Incident & Problem Management)
Gestione del ciclo di vita dell'incidente (*Incident*)
Knowledge Base
Incidente critico (*Major Incident*)
Revisione del Problema (*Problem*)
Tracciamento
Urgenza
Workaround

Giustificazione delle scelte

Al fine di evitare ripetizioni, i termini vengono elencati solitamente sotto la prima specifica dell'esame nella quale essi vengono utilizzati. Si noti che le domande basate su uno dei requisiti d'esame può anche utilizzare termini elencati sotto l'intestazione relativa ad altri requisiti.

Bibliografia

Bibliografia

Tieneke Verheijen
Introduction to ISO/IEC 20000
Zaltbommel, van Haren Publishing, 2008
ISBN 978 90 87530 81 5

Dr. Jenny Dugmore and Shirley Lacey
Achieving ISO/IEC 20000.
England, BSi, 2006

ITIL® is a Registered Community Trade Mark of OGC (Office of Government Commerce, London, UK), and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office.

CobIT™ is a registered trademark of the Information Systems Audit and Control Association (ISACA)/IT Governance Institute (ITGI).

CMMI® is a registered trademark of Carnegie Mellon University.

Six Sigma® is a registered trademark and service mark of Motorola, Inc.