

ISO/IEC 20000-1:2018

Информационни технологии. Управление на услуги.

Част 1: Изисквания към системата за управление на услуги

УЧЕБНО РАЗПИСАНИЕ

09:00 – 10:30		Общи положения Термини и дефиниции Контекст. Заинтересовани страни Система - обхват, общи изисквания Мениджмънт – ангажираност, политики, роли и отговорности
10:30 – 11:45		Кафе пауза
11:45 – 12:30		Планиране, свързано с рискове, възможности, цели и тяхното постигане Поддръжка на системата с ресурси, хора, знания, опит, документи Действие на системата Планиране и управление Портфолио (профил) на услугата
12:30 – 13:30		Обедна почивка
13:30 – 15:30		Действие на системата Взаимодействия и споразумения Управление на инциденти, на заявки за услуга и на проблеми
15:30 – 16:00		Кафе пауза
16:00 – 16:45		Действие на системата Управление за наличност, непрекъснатост и сигурност Определяне на резултатността Наблюдения, измервания, анализи и заключения Вътрешни одити Прегледи от ръководството Докладване за услугата Подобрения Несъответствия и коригиращи действия Постоянно подобряване
16:45 – 17:00		Въпроси и отговори

Водещ на обучението:

Преподавателски екип на Алфа Куолити