



ICT05 - INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY

Obiettivi

L'obiettivo del corso è quello di fornire linee guida per gestire e controllare la qualità dei servizi IT, adattando e integrando le risorse, sia umane che strutturali, organizzate per apportare valore al business. Al termine del corso i partecipanti conosceranno le metodologie, i processi e le funzioni per migliorare la qualità dei servizi IT erogati da un'organizzazione e potranno contribuire ad un programma di miglioramento dei servizi ed essere pronti a sostenere l'esame presso un centro accreditato per la certificazione Information Technology Infrastrutture Library.

Destinatari

Questo corso è rivolto a chiunque lavori all'interno di strutture Information/Technology e sia interessato ad acquisire conoscenze per implementare le Best Practices Information Technology Infrastrutture Library nella gestione del Servizio IT come: IT Manager, staff IT e process owner, application manager, project manager e business manager coinvolti direttamente nell'erogazione e/o supporto dei servizi IT, responsabili di sistemi informativi, IT auditor, Service Management Consultants.

Contenuti

- **Obiettivi e concetti base dei processi di**
- Service Portfoglio Management
- Demand Management
- Financial Management
- Service Catalogne Management
- Availability Management
- Information Security Management
- Supplier Management
- Capacity Management
- IT Service Continuity Management
- Service Asset and Configuration Management
- Release and Deployment Management
- Event Management
- Request Fulfilment
- Problem Management

ICT05 - INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY

- Acces Management
- **Trattazione approfondita dei processi di**
 - Service Strategy preparation
 - Service Level Management
 - Incident Management
 - Change Management
 - 7 step improvement
- **Le principali funzioni IT**
 - Service Desk
 - Application Management
 - Operation Management
 - Technical Management
 - I ruoli nel Service Management: Process Manager e Service Manager
 - Quadro di riferimento sulle tecnologie a supporto dell'automazione dei processi di ICT
 - Management

Durata

3 giorni

CONDIZIONI GENERALI

PJM s.r.l.

Modulo da compilare e inviare via Fax al numero 011/59.36.71

1. Oggetto

Formano oggetto del contratto i corsi di formazione indicati nel presente catalogo e forniti da PJM S.r.l. (di seguito denominata PJM) secondo le modalità ed i termini indicati.

2. Iscrizioni ai corsi

L'iscrizione sarà perfezionata al ricevimento della "Scheda d'iscrizione", compilata in ogni sua parte e sottoscritta per accettazione delle condizioni generali. Sarà cura di PJM confermare l'iscrizione. Non si accettano iscrizioni telefoniche.

3. Sede e date dei corsi

I corsi si terranno presso la sede PJM che si riserva il diritto di annullare, rinviare i corsi o variarne il programma dandone semplice comunicazione scritta. In caso di annullamento PJM definirà con il Cliente l'eventuale reiscrizione in date successive.

4. Disdetta

Il Cliente potrà annullare l'iscrizione ai corsi fino al 7° giorno precedente l'inizio del corso, fornendone comunicazione scritta via fax a PJM. Resta inteso, qualora tale comunicazione non pervenga nei termini richiesti, che il Cliente sarà tenuto a corrispondere ad PJM a titolo di penale il 50% del costo previsto per il corso. In caso di mancata disdetta, o qualora il partecipante designato non si presenti all'inizio del corso oppure interrompa la partecipazione al corso stesso per cause non attribuibili a PJM, il Cliente corrisponderà a PJM l'intero corrispettivo del corso.

5. Proprietà industriale e intellettuale

Il Cliente prende atto per sé e per i partecipanti che i documenti, le immagini, i dati e i prodotti utilizzati a supporto dei corsi sono di proprietà di PJM e/o di eventuali terzi danti causa. E', pertanto, vietato trarre copia del materiale e diffondere il contenuto dei corsi senza previa autorizzazione scritta. L'inosservanza dell'obbligo comporterà l'immediata esclusione dai corsi ed il diritto al risarcimento del denaro per la violazione dei diritti connessi.

6. Corrispettivi

All'atto dell'iscrizione al corso il partecipante dovrà versare il 50% della quota che è da intendersi per la persona; I.V.A. compresa, ed include la partecipazione al corso, la documentazione didattica e l'utilizzo dei sistemi. La quota restante dovrà essere certificata tramite presa visione del bonifico bancario o consegna dell'assegno alla Segreteria Corsi.

7. Modalità di pagamento

Il pagamento della quota potrà avvenire nelle seguenti forme:

- assegno bancario, assegno circolare o denaro contante consegnati direttamente alla Segreteria Corsi;
- Versamento anticipato sul c/c bancario intestato a PJM S.r.l. presso INTESA SAN PAOLO, via Tunisi 126/F, Torino, 10134 IBAN: IT87H0306901011100000065958

8. Tutela dei dati personali

Ai sensi e per effetto degli art. 10 e 13 Legge 675/1996, il fruitore dei corsi viene informato che i dati personali forniti con la Scheda d'iscrizione saranno conservati presso gli archivi della PJM a fini amministrativi, contabili, fiscali, assicurativi e per l'eventuale invio di materiale informativo relativo ai corsi promossi da PJM. In particolare prende atto che: il trattamento dei dati avverrà a norma di Legge, secondo i principi di liceità e correttezza in modo tale da tutelare la dovuta riservatezza.

9. Corsi dedicati e personalizzati

Il Cliente può richiedere l'erogazione di corsi personalizzati. La sede, i contenuti ed il prezzo di tali corsi saranno di volta in volta concordati con il Cliente.

Nome del corso: _____

Codice: _____

Data di inizio: _____

AZIENDA

Società: _____

Indirizzo: _____

Cap: _____ Città: _____ Prov: _____

Tel: _____ Fax: _____

E-mail: _____

Sito Internet: _____

P.IVA: _____

PARTECIPANTI

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

5) _____

PRIVATI

Nome: _____

Cognome: _____

Indirizzo: _____

Cap: _____ Città: _____ Prov: _____

Tel: _____ Fax: _____

P.IVA o C.F.: _____

E-mail: _____

FATTURAZIONE

La compilazione della presente scheda dà diritto alla PJM S.r.l. ad emettere regolare fattura secondo le modalità indicate nelle "Condizioni Generali" del presente catalogo.

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 1342 del Codice Civile approvo espressamente quanto contenuto nelle suddette "Condizioni Generali"