

*RÉUSSIR VOTRE CERTIFICATION EXIN
FOUNDATION*

Management des Services Informatiques selon



**Du 4 au 6 MARS 2013 –
Hôtel NOVOTEL Mohamed V – Tunis**

Le Formateur



L'animateur, Tahir Choaib, de nationalité Marocaine, est titulaire d'une maîtrise en génie informatique de l'Institut de Génie Appliqué (IGA) du Maroc et est inscrit pour un MBA à l'université of Atlanta en Alabama (U.S.A) – Il est actuellement responsable des unités opérationnelles d'un opérateur international (Distribution électricité et Gaz) et a occupé dans le passé les postes de Chef de service informatique à Fertima (Secteur des fertilisants), de I.T Manager du service informatique et Systèmes d'information , filiale marocaine de la multinationale Saoudienne agroalimentaire SAVOLA INTERNATIONAL et Afia

international Algérie, de Responsable du service Systèmes d'information et Réseau et Télécom à Cooper Maroc (Domaine Pharmaceutique), de Responsable de la filiale DCOM au Maroc (Domaine SSI) et de Responsable du service informatique à Free Road (Domaine SSI) –

Mr Tahir Choaib est certifié Cloud Computing Foundation , Information Security Foundation based on ISO/IEC 27002 , ITIL Foundation v.3 et ITSM ISO 20000 Foundation – Les certifications CISA et ISO 27005 Risk Management en cours.

Introduction

Dans l'économie globale actuelle, les entreprises, de toutes tailles et de tous secteurs, dépendent de plus en plus des services informatiques pour promouvoir et distribuer leur produit ou service sur le marché. Le Système d'Information (SI) est essentiel pour répondre aux exigences actuelles en termes de service. Toutefois, des inquiétudes sont manifestées à l'égard de ces services (internes et/ou sous-traités) car ils ne répondent pas aux besoins des entreprises et des clients.

Le recours à un système de management des services informatiques basé sur la norme internationale ISO/IEC 20000 permet de résoudre ce problème. Cette certification permettra aux participants de découvrir la démarche relative à l'adoption d'une approche processus intégrée pour fournir efficacement des services gérés afin de répondre aux exigences du business et des clients.

L'ISO/IEC 20000 a remplacé depuis 2005 la norme britannique BS 15000. Elle s'adresse à toute entreprise désireux améliorer le management de son service SI, quels que soient son envergure, son secteur d'activité et son marché.

Objectifs de la Formation

- Dispenser une initiation ciblée sur les principes de la gestion des services ;
- Procurer une compréhension complète du Management de la qualité ;
- Fournir des connaissances sur les concepts de base d'ISO20000
- Instruire sur la façon de mettre en place les processus ISO 20000 ;
- Préparer les participants au diplôme: EXIN ISO 20000 Foundation Certificate

Business and Information Technology : 94 Av Mohamed V – 1001- Place Pasteur- Tunis –
Tel/Fax: +216 71 89 23 48 - Mob: +216 94 70 77 37 – Numéro d'enregistrement MFPE: 11116912
IBAN : TN 59 04103003002129256021 - Email : contact@bit.tn – Web : www.bit.tn

Contenu de la formation

1 - Fondements des systèmes de gestion de la qualité

- Raisonnement et approche
- Approche processus
- Politique et objectifs de la qualité
- L'évaluation et le développement continu

2 - Vue d'ensemble de la norme de management des services ISO 20000

- Introduction et contexte
- Utilisation et application de la norme ISO 20000
- Les principes du management des services
- Termes et définitions
- Rôle des outils

3 - Processus de coordination et d'intégration

- Les exigences d'un système de management
- Planification et implémentation du management des services
- Planification et implémentation de services nouveaux ou modifiés

4- Processus de prestation de service

- Management des niveaux d'un service
- Management de la capacité
- Continuité du service et management de la disponibilité
- Budgétisation et comptabilisation des services IT
- Service d'information
- Management de la sécurité de l'information

5- Résolution, contrôle et processus de sortie

- Management des incidents
- Management des problèmes
- Management de la configuration
- Management du changement
- Management des sorties

6- Les processus de relation

- Management des relations d'affaires
- Management des fournisseurs

7- Préparation de l'examen

- Examen blanc

Pré-requis

- Avoir une expérience dans le domaine de la gestion des services SI.
- Disposer du diplôme: Foundation Certificate in IT Service Management (ITIL)
- Ou posséder des connaissances équivalentes.

Public visé

- Gestionnaires de la qualité,
- équipes du support SI,
- consultants SI,
- gestionnaires des processus SI,
- consultants qualité,
- prestataires de services IT.

A la fin de cette formation vous serez capable de :

- Comprendre les exigences ISO 20000 ;
- Passez en revue les avantages que peut apporter ISO 20000 ;
- Explorer les relations avec d'autres cadres TI ;
- Décrire les principaux processus de gestion des services ;
- Comprendre les rôles et les responsabilités ;
- Conduire l'équipe de mise en œuvre et de certification ISO 20000 ;

Informations Générales sur la Formation

- Compréhensible (couvre les bases et les connaissances approfondies)
- Pratique (vous équipe de solutions applicables)
- Une activité orientée (études de cas en groupe et présentation individuelle) ;
- Livrée par des professionnels expérimentés ;
- Une approche d'étude par collaboration (apprendre tout en participant) ;
- Donnée en français
- 1 support de cours en Français sera remis à chaque participant
- La session est limitée à un maximum de **15 personnes**

L'examen de certification

L'examen pour obtenir le certificat EXIN ISO 20000 Foundation se passe en PBT : Paper Based Test à la fin de la formation

Il se compose de 40 questions à choix multiple. Il est en français. Les candidats ont une (1) heure pour terminer l'examen et pour le réussir, il faut un score final de 65% (26 sur 40). Documents non autorisés.

Business and Information Technology : 94 Av Mohamed V – 1001- Place Pasteur- Tunis –
Tel/Fax: +216 71 89 23 48 - Mob: +216 94 70 77 37 – Numéro d'enregistrement MFPE: 11116912
IBAN : TN 59 04103003002129256021 - Email : contact@bit.tn – Web : www.bit.tn

Demande d'inscription à la formation

RÉUSSIR VOTRE CERTIFICATION EXIN FOUNDATION Management des Services Informatiques selon ISO/IEC 20000

Du 4 au 6 Mars 2013

Inscrivez-vous dès maintenant en complétant ce bulletin d'inscription –
L'envoyer par Fax + 216 71 89 23 48 ou Par mail : contact@bit.tn

M./ Mme	Prénom Nom	Fonction	E-mail / GSM

Entreprise :

Adresse :

Adresse de Facturation :

Code postal :

Ville :

Téléphone :

Fax :

Email :

Site Web :

Les frais d'inscription (formation + inscription à l'examen) sont à **1800 DT (soit 900 Euros)* HT** (TVA 12%) par personne. Soit pour un montant total de : DT / HT pour personne(s).

Tunis, le

Signature et Cachet

Business and Information Technology : 94 Av Mohamed V – 1001- Place Pasteur- Tunis –
Tel/Fax: +216 71 89 23 48 - Mob: +216 94 70 77 37 – Numéro d'enregistrement MFPE: 11116912
IBAN : TN 59 04103003002129256021 - Email : contact@bit.tn – Web : www.bit.tn

*Conditions générales d'inscription

Votre inscription sera définitive après réception de ce formulaire dûment rempli. Elle sera prise en compte dans la limite des places disponibles.

Pour discuter d'une offre de groupe ou pour plus d'amples détails sur la formation, merci de nous consulter par:

Email : contact@bit.tn

Phone : +216 71 892 348 / 71 892 352 / 94 70 77 37

Nous nous tenons à votre disposition pour toute information complémentaire.

Remises accordées :

- 10% de remise si confirmation au plus tard avant 15j de la date de la formation
- 10% de remise pour 2 inscriptions
- 15% de remise pour 3 inscriptions
- Pour 4 inscriptions, le cinquième est Gratuit

• **Les remises ne concernent pas le coût de l'inscription à l'examen (400 DT HT) et ne sont pas cumulables.**

Lieu de formation : Hôtel NOVOTEL à Tunis

Etrangers intéressés par la formation :

- Nous pouvons vous conseiller pour votre hébergement. Merci de nous contacter.
- Le paiement des frais de participation se fait au plus tard une semaine avant le démarrage de la session par virement bancaire.

Calcul des coûts:

Le prix inclus :

- La participation à la formation.
- L'inscription à l'examen
- Le support de cours
- Les collations et déjeuners

Mode de paiement :

- Par chèque au nom de Business and Information Technology
- Par virement bancaire au compte :
 - RIB : 04 103 003 0021292560
 - IBAN : TN59 04 103 003 0021292560
- Agence Mohamed V – Attijari bank

Cette Formation est éligible à la ristourne de la TFP. Numéro d'enregistrement MFPE : 11116912

Annulation de session:

Nous nous réservons le droit d'annuler une session lorsque le nombre de participants est insuffisant.

Annulation d'inscription:

Tout désistement devra nous être notifié au moins une semaine avant le début de la session (annulation avec remboursement sans frais). Au delà de ce délai, le montant prévu pour la session vous sera intégralement facturé.

Business and Information Technology : 94 Av Mohamed V – 1001- Place Pasteur- Tunis –
Tel/Fax: +216 71 89 23 48 - Mob: +216 94 70 77 37 – Numéro d'enregistrement MFPE: 11116912
IBAN : TN 59 04103003002129256021 - Email : contact@bit.tn – Web : www.bit.tn