

SUPSI

ITIL 4 Foundation

Modulo breve

Presentazione

ITIL 4 rappresenta il modello evoluto di una gestione moderna dei servizi IT/Digitali e, attraverso l'applicazione dei suoi concetti e pratiche, intende mostrare come si possa migliorare l'attuale organizzazione nell'essere più agile nei contesti dinamici di business.

Obiettivi

Acquisire una buona conoscenza delle best practices ITIL 4 attraverso il ciclo di vita del servizio e una sufficiente preparazione per il conseguimento della certificazione "ITIL 4 Foundation".

- Le metodologie di formazione si basano su una didattica attiva e prevedono sia attività formative (lezioni) d'aula che momenti di elaborazione individuale e di gruppo (esercitazioni), per facilitare l'apprendimento e stimolare la capacità innovativa e applicativa.

- Oltre a un costante alto livello di attenzione in aula, viene richiesto un successivo impegno nello studio degli argomenti trattati e lo svolgimento di alcune esercitazioni/simulazioni d'esame.

Destinatari

Service Manager, Project Manager, Business Analyst, Digital Innovation Manager, Auditor Sistema di qualità

Requisiti

Non sono richiesti requisiti particolari.

Certificato

Attestato di frequenza.

2 crediti di studio ECTS validi per il Master of Advanced Studies SUPSI in IT Management and Governance.

Crediti di studio ECTS

2 ECTS

Programma

I concetti chiave della gestione dei servizi

I principi guida di ITIL

Le quattro dimensioni della gestione del servizio

Lo scopo e i componenti del ITIL Service Value System

Le attività della Service Value Chain e come si collegano

Gli obiettivi generali delle pratiche ITIL

Approfondimento delle pratiche ITIL

o Change enablement

o Configuration Management

o Incident management

o Problem management

o Service request management

o Service desk

o Service level management

Durata

24 ore-lezione

Responsabile/i

Roberto Mastropietro, Responsabile formazione continua area informatica, Dipartimento tecnologie innovative

Relatore/i

Claudio Restaino, esperto di innovazione dei processi, certificato ITIL Master, PRINCE2, TOGAF, ISO 27001 con molti anni di esperienza in progetti nazionali e internazionali.

Date

23, 29, 30 aprile, 6, 7, 13 maggio 2024

Orari

17.30-21.00

Luogo

SUPSI, Dipartimento tecnologie innovative, Polo universitario Lugano, Campus Est, Via La Santa 1
CH-6962 Lugano-Viganello.

Il corso viene offerto in modalità blended learning.

Costo

CHF 1000.00

Il costo non comprende l'esame di certificazione pari a CHF 450.00

È previsto uno sconto del 10% per i soci individuali di AFTI, AITI, ATEC e itSMF, non valido per la quota dell'esame di certificazione

Contatti

roberto.mastropietro@supsi.ch

SUPSI Dipartimento tecnologie innovative
Polo universitario Lugano - Campus Est
Via La Santa 1
CH-6962 Lugano-Viganello
Tel. 058 666 65 11
e-mail dti.fc@supsi.ch

Termine d'iscrizione

Entro il 12 aprile 2024

Link per le iscrizioni

<https://fc-catalogo.app.supsi.ch/Course/Details/40643>

Condizioni generali

Iscrizioni e ammissione

Per partecipare a un corso l'iscrizione è obbligatoria e vincolante per il partecipante. L'ammissione ai corsi di lunga durata è tuttavia subordinata alla verifica dei requisiti richiesti dal percorso formativo. Per garantire un buon livello qualitativo, SUPSI può fissare un numero minimo e massimo di partecipanti.

Quota d'iscrizione

Se il corso è a pagamento, la quota di iscrizione è da versare sul conto bancario della Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana (SUPSI):
- Dalla Svizzera, prima dell'inizio del corso, tramite la polizza che verrà inviata con la conferma di iscrizione
- Dall'estero, dopo la conferma d'iscrizione, con bonifico bancario intestato a SUPSI presso la Banca dello Stato del Cantone Ticino, CH-6501 Bellinzona
IBAN CH05 0076 4190 8678 C000C
Swift Code BIC: BSCTCH 22
Clearing 764
Causale: Titolo del corso

Obbligo di pagamento della quota di iscrizione

Il pagamento della quota di iscrizione è da effettuarsi entro 30 giorni dalla data della fattura. La conferma di

iscrizione e la fattura sono trasmesse al partecipante dopo il termine di iscrizione al corso. In casi particolari è possibile richiedere una rateazione della quota d'iscrizione; la richiesta scritta va inoltrata alla segreteria competente entro il termine di iscrizione. Verso la SUPSI il debitore del pagamento della quota è il partecipante, che attraverso l'iscrizione al corso, riconosce espressamente il proprio debito ai sensi della LEF, nonché l'obbligo di pagamento e si impegna al versamento dell'importo dovuto. Se la formazione è finanziata dal datore di lavoro o da un terzo, il partecipante rimane comunque debitore verso la SUPSI fino ad effettivo pagamento della quota da parte del datore di lavoro o del terzo indicato. Al riguardo il partecipante si impegna e si obbliga verso la SUPSI ad assumere il pagamento della quota di iscrizione, nel caso in cui il datore di lavoro o il terzo indicato, non dovesse corrispondere l'importo dovuto. Le disposizioni relative all'obbligo di pagamento non si applicano se i corsi non prevedono il versamento di una tassa.

Annullamenti e rinunce

Nel caso in cui il numero di partecipanti fosse

insufficiente o per altri motivi, SUPSI si riserva il diritto di annullare il corso. In tal caso, gli iscritti saranno avvisati tempestivamente e, se avranno già versato la quota di iscrizione, saranno integralmente rimborsati. Qualora sia il partecipante a rinunciare, quest'ultimo è tenuto al versamento del 50% della quota di iscrizione se notifica l'annullamento:
- nei 7 giorni che precedono l'inizio del corso, se iscritto alla formazione breve (0-9 ECTS)
- nei 21 giorni che precedono l'inizio del corso, se iscritto alla formazione lunga (10-60 ECTS)
Casi particolari possono essere analizzati e decisi con la direzione di dipartimento. In caso di rinunce notificate successivamente ai termini di cui sopra, il partecipante non avrà diritto al rimborso e l'intera quota di iscrizione diverrà immediatamente esigibile. Sono fatte salve eventuali deroghe previste nei regolamenti di ogni singolo corso, alle quali si fa espressamente richiamo. Chi fosse impossibilitato a partecipare può proporre un'altra persona previa comunicazione a SUPSI e accettazione da parte del responsabile del corso. In caso di rinuncia al corso per malattia o infortunio del partecipante, la fattura

inerente la quota di iscrizione potrà essere annullata, a condizione che sia presentato un certificato medico.

Modifiche

SUPSI si riserva il diritto di modificare il programma, la quota di iscrizione e il luogo dei corsi a seconda delle necessità organizzative.

Copertura assicurativa infortuni

I partecipanti non sono assicurati da SUPSI.

Privacy

Il trattamento dei dati avviene nel rispetto della legislazione svizzera (Legge federale sulla protezione dei dati e relativa Ordinanza).

Foro competente

Per eventuali controversie il foro competente è Lugano, che è pure il foro esecutivo ai sensi della LEF (Legge federale sulla esecuzione e sul fallimento). Il diritto applicabile è quello svizzero.