



DOSSIER TECNICO DIDATTICO E DI VALUTAZIONE

Auditor/Lead Auditor ISO/IEC 20000-1 (IT Service Management – ITSM)

Prezzo / emissione attestato

99,00 €

IVA/VAT esclusa

Codice corso

ISO20000_LA

Durata minima

60 min

Soglia finale

70%

Edizione scheda

13/10/2026

1. Identità, finalità e perimetro del percorso

Il corso "Auditor/Lead Auditor ISO/IEC 20000-1 (IT Service Management – ITSM)" è progettato per formare professionisti in grado di condurre audit efficaci secondo gli standard della gestione dei servizi IT. Attraverso un approccio focalizzato sulle normative ISO/IEC 20000-1, ISO 19011 e ISO/IEC 17021-1, i partecipanti acquisiranno competenze specifiche per pianificare, eseguire e gestire audit interni ed esterni su sistemi di gestione ITSM. Il corso affronta vari scenari complessi, compresi audit in ambienti con esternalizzazioni, multi-sito e infrastrutture IT critiche, fornendo strumenti per la valutazione del rischio, la raccolta di evidenze e la gestione delle non conformità. Con un'intensa attività pratica supportata da esempi reali e domande di verifica approfondite, il percorso formativo prepara l'auditor o lead auditor a garantire che i processi IT siano conformi, efficienti e continuamente migliorati, supportando così la qualità del servizio e la soddisfazione degli utenti finali. Al termine, i partecipanti saranno in grado di applicare metodologie avanzate di audit in conformità agli standard internazionali, contribuendo alla maturazione e al successo delle organizzazioni IT.

La presente scheda tecnica estesa descrive il percorso così come pubblicato nella CIWZ Academy alla data di emissione. Riunisce finalità, riferimenti, architettura didattica, contenuti dei moduli, sistema delle verifiche, criteri di superamento e condizioni di attestazione. Il documento non sostituisce i testi ufficiali delle norme, delle leggi, delle linee guida o degli schemi richiamati.

2. Riferimenti normativi, regolamentari e tecnici

ISO/IEC 20000-1; ISO 19011; ISO/IEC 17021-1

I riferimenti sono utilizzati come quadro di studio e di valutazione nei limiti del contenuto pubblicato e delle fonti disponibili. Per l'applicazione professionale prevalgono sempre le versioni ufficiali e vigenti dei documenti richiamati.

3. Architettura didattica e sistema di verifica

- tempo minimo tracciato: 60 min

- banca esame finale attiva: 130 quesiti
- esame finale: 30 quesiti selezionati dalla banca
- soglia di superamento: 70%
- Accesso diretto alla prova finale secondo le regole pubblicate per il percorso “solo test”.
- Composizione dell'esame dalla banca attiva del corso e valutazione secondo la soglia pubblicata.
- Registrazione dell'esito e, quando previsto, richiesta dell'attestato finale.

4. Informazioni tecniche ufficiali di catalogo

Obiettivi formativi

- Fornire conoscenze approfondite sugli standard ISO/IEC 20000-1, ISO 19011 e ISO/IEC 17021-1.
- Sviluppare abilità di pianificazione, esecuzione e gestione di audit ITSM.
- Preparare i partecipanti alla gestione di scenari complessi di audit, inclusi processi esternalizzati e multi-sito.

Competenze acquisite

- Conduzione di audit conformi agli standard ISO.
- Valutazione del rischio e campionamento basato sul rischio.
- Redazione e gestione di rilievi e non conformità.
- Applicazione di principi di integrità, imparzialità e riservatezza nell'audit.

Destinatari

- Professionisti IT, auditor interni ed esterni.
- Responsabili di sistemi di gestione IT.
- Consulenti e manager che desiderano approfondire la normativa ISO/IEC 20000-1.

Prerequisiti

- Conoscenze di base della gestione dei servizi IT.
- Esperienza in ambito IT o audit (consigliata).

Programma

- Introduzione agli standard ISO/IEC 20000-1, ISO 19011, ISO/IEC 17021-1.
- Metodologie di audit e pianificazione.
- Audit in ambienti con outsourcing e multi-sito.
- Gestione delle non conformità e miglioramento continuo.
- Esercitazioni pratiche e casi studio.

Metodologia didattica

- Lezioni frontali.
- Analisi di casi reali.

- Esercitazioni pratiche e simulazioni di audit.

Modalità di valutazione

- Test finale con superamento richiesto al 70%.

Durata

- 60 minuti.

Attestazione

- Attestato di frequenza al raggiungimento del punteggio minimo.

Risultati attesi

- Capacità di condurre audit ITSM qualificati secondo gli standard internazionali.
- Miglioramento della qualità e conformità nei servizi IT.

7. Sistema di verifica, esame finale e criteri di superamento

- La prova finale è composta da 30 quesiti selezionati dalla banca attiva del corso. La piattaforma applica una logica anti-ripetizione per i nuovi tentativi quando la consistenza della banca lo consente.
- Consistenza della banca finale rilevata al momento della generazione: 130 quesiti attivi.
- Soglia di superamento pubblicata per il corso: 70%.
- Le domande sono finalizzate a verificare non soltanto il richiamo mnemonico, ma anche interpretazione, applicazione, selezione delle evidenze, valutazione di scenari e qualità della decisione, in funzione della materia trattata.

8. Tracciamento, continuità didattica e integrità della sessione

- Lo stato del percorso, i moduli completati e il tempo registrato sono gestiti lato server quando il corso utilizza la modalità formativa Academy.
- La piattaforma consente la ripresa del percorso dal punto registrato e conserva gli esiti delle verifiche previste.
- Le sessioni di verifica possono essere soggette ai controlli di integrità e proctoring attivati dalla piattaforma e descritti nelle regole di utilizzo applicabili.
- Gli eventi tecnici e di integrità sono elementi di supporto alla valutazione e non sostituiscono il giudizio professionale quando è prevista una revisione umana.

9. Attestazione, utilizzo e limiti del documento

L'attestato CIWZ, quando previsto dal percorso e richiesto dopo il superamento, documenta il risultato ottenuto nel percorso o nella prova CIWZ indicata. Non sostituisce automaticamente certificazioni di persona, iscrizioni ad albi, abilitazioni professionali, qualifiche legali o credenziali rilasciate da organismi o soggetti terzi quando tali requisiti sono previsti dallo schema applicabile.

10. Condizioni economiche e fiscali

- Prezzo / emissione attestato: 99,00 € IVA/VAT esclusa.
- La UAE VAT viene applicata ai clienti UAE secondo i dati di fatturazione e la normativa fiscale applicabile.
- Eventuali condizioni commerciali specifiche, convenzioni o ordini aziendali prevalgono sul prezzo pubblico solo se formalmente accettati da Certificato IWZ FZCO.

11. Controllo documentale della scheda

- Documento generato automaticamente dalla CIWZ Academy sulla base dei dati del corso pubblicati al momento della richiesta.
- Codice corso: ISO20000_LA

- Lingua documento: IT
- Data di generazione: 13/10/2026
- Per l'applicazione normativa e professionale fanno fede le fonti ufficiali vigenti e le eventuali procedure/schema applicabili.