

AICQ-CI  
Associazione Italiana Cultura Qualità  
Centro Insulare

Dal 1955 **AICQ** diffonde in Italia la cultura della Qualità e dei sistemi gestionali. E' da sempre luogo indipendente per tutti gli operatori del settore, ideale punto di incontro, di ricerca e di dibattito su temi e tecniche gestionali.

**AICQ-CI**, Federata operante nel territorio Centro Insulare in accordo con le finalità di AICQ è oggi:

**convegni, seminari, pubblicazioni, newsletter, servizi alle imprese e un ampio catalogo formativo nell'ambito:**

- dei Sistemi Gestionali  
Qualità, Sicurezza, Ambiente, Etica, Sicurezza Informatica e molto altro ancora
- dei Modelli di Eccellenza (EFQM, CAF) applicati al settore privato ed alla Pubblica Amministrazione.

#### SCHEDA DI ISCRIZIONE

Cognome e nome \_\_\_\_\_

Organizzazione \_\_\_\_\_

Cell. \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Iscritto alla Territoriale AICQ \_\_\_\_\_

Si autorizza l'inserimento dei dati negli archivi informatici di AICQ-CI e della sua società di servizi PQ 2000 Srl a socio unico, nel rispetto di quanto previsto dalla legge sulla tutela dei dati personali. In ogni momento, a norma dell'Art. 13 della legge 196/03 e del Reg. UE2016/679 sarà possibile comunque avere accesso ai propri dati, chiederne la modifica o la cancellazione.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_



**Segreteria organizzativa:**  
Via di San Vito 17- 00185 Roma  
Tel.: 06-4464132- 0644703329  
E-mail: [infosoci@aicqci.it](mailto:infosoci@aicqci.it)

Le manifestazioni indette in occasione della  
SETTIMANA EUROPEA PER LA QUALITÀ 2018  
sono state organizzate con il supporto di:



#### MODALITA' DI PARTECIPAZIONE

La partecipazione al Seminario è **gratuita**, si richiede comunque la prenotazione. Chi lo desidera potrà iscriversi ad AICQ-CI per il **2019** al momento della registrazione.



SETTIMANA EUROPEA DELLA QUALITÀ 2018

## QUALITY IS SUCCESS!

*Roma, 20 novembre 2018 – ore 14,30*

## LA NUOVA ISO 20000-1. ESEMPLI APPLICATIVI ED ESPERIENZE



IN COLLABORAZIONE CON





## LA NUOVA ISO 20000-1.

### ESEMPLI APPLICATIVI ED ESPERIENZE

Roma, 20 novembre 2018 – ore 14,30 - Centro Congressi Cavour, via Cavour, 50

#### LA NUOVA ISO 20000-1:2018

La norma **ISO/IEC 20000** è il primo standard mondiale specificamente indirizzato alle tematiche di **gestione dei servizi**. ISO/IEC 20000 è anche allineato e complementare all'approccio per processi definito in ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

Pubblicata il 17 Settembre 2018, la nuova edizione della ISO/IEC 20000-1 costituisce la terza revisione della norma dal suo recepimento in ISO. Come altri recenti standard, anche ISO/IEC 20000-1:2018 ha adottato la HLS o High Level Structure in 10 capitoli, e delineando i requisiti di Sistema nei capitoli dal 4° al 10.

Nel Seminario saranno illustrati sommariamente i requisiti della nuova norma e messi in luce i cambiamenti intervenuti con la nuova edizione, come ad esempio: la riorganizzazione della norma secondo l'high level structure (HLS), l'introduzione dei requisiti relativi al contesto e alla valutazione del rischio, la concentrazione dei requisiti di sistema nel capitolo dedicato alle attività operative, la riorganizzazione completa dei requisiti per i servizi nuovi e per le modifiche, l'introduzione di una nuova catalogazione dei fornitori.

#### ESPERIENZE E CASI PRATICI

Attraverso le testimonianze di due importanti Aziende di Servizi (Service Provider):

- ⇒ **TECHNIS BLU** – Sede di Roma
- ⇒ **EUROLINK ROMA**, Frosinone

saranno presentate significative esperienze di applicazione della Norma ISO/IEC 20000-1, e dei risultati conseguiti.

#### PROGRAMMA

- ore 14.30 **REGISTRAZIONE DEI PARTECIPANTI**
- ore 14.45 **SALUTO DI BENVENUTO ED APERTURA DEI LAVORI**  
Fabio MACCARELLI - *Presidente AICQ-CI*  
**LE CERTIFICAZIONI DEI SISTEMI DI GESTIONE ISO 20000-1:2018**  
Anna CONTE - *CSQA - Business Development ICT Central and South Italy*  
**LE NOVITÀ DELLA NORMA PER IL SISTEMA DI GESTIONE ISO 20000-1:2018**  
Roberto RANDAZZO - *Auditor CSQA, Consigliere AICQ-CI*
- ore 16.15 **CASO PRATICO 1: AZIENDA TECHNIS BLU – ROMA**  
**INTEGRAZIONE DELLA ISO 20000-1 IN UN SISTEMA DI GESTIONE CON LE NORME ISO 9001 E ISO 27001**  
Paolo GIORDANO - *Responsabile Sistema di Gestione; Socio AICQ-CI*
- ore 16.50 **INTERVALLO**
- ore 17.00 **CASO PRATICO 2: EUROLINK SEDE DI ROMA- FROSINONE**  
**UTILIZZO DELLA ISO 20000-1 NELLA EROGAZIONE DEI SERVIZI FORNITI A CLIENTI DEL SETTORE PUBBLICO E PRIVATO**  
Gian Luca CAFOLLA - *Amministratore Unico*
- ore 17.30 **DISCUSSIONE FINALE**