



AGENDA DA MASTERCLASS ISO/IEC 20000-1:2018

Previsão da agenda da acção de formação



AGENDA

MANHÃ	
Introdução à sessão. Objetivos e agenda	Diego Berea (em Português)
Contexto da revisão da ISO/IEC 20000-1 <ul style="list-style-type: none">• Porquê uma nova edição• Considerações• O novo framework de gestão de serviços	Diego Berea (em Português)
Impacto dos requisitos comuns dos sistemas de gestão <ul style="list-style-type: none">• O que é o anexo SL• Adequação da ISO 20000 à estrutura de alto nível do anexo SL• Correspondência entre los requisitos de la ISO 20000-1 de 2011 y de 2018	Lynda Cooper (em Inglês) Slides em Português
Sessões de discussão em grupo	Diego Berea y Lynda Cooper
Coffee break	
As alterações chave <ul style="list-style-type: none">• Condições• Novas cláusulas• Modificações significativas nas cláusulas• Outras modificações relevantes	Lynda Cooper (em Inglês) Slides em Português
Sessões de discussão em grupo	Diego Berea y Lynda Cooper
Comida	



AGENDA

TARDE	
<p>Aspetos chave da implementação</p> <ul style="list-style-type: none">• Scope do sistema de gestão• Extensão do scope a serviços no IT• Organizações e papeis• Informação documentada requerida pela ISO 20000-1• Metodologias, frameworks e tecnologias	Lynda Cooper (em Inglês) Slides em Português
Sesiones de discusión en grupo	Diego Berea y Lynda Cooper
Coffee break	
<p>Benefícios e próximos passos</p> <ul style="list-style-type: none">• Benefícios de la nova ISO 20000-1• Outras partes da serie ISO 20000	Diego Berea (em Português)
<p>A transição à ISO 20000-1:2018</p> <ul style="list-style-type: none">• Prazos e sugestões de próximos passos• Suporte disponível	Diego Berea (em Português)
<p>Sessão de perguntas e respostas</p>	Diego Berea e Lynda Cooper
Fim da sessão	

