

# BUSINESS PRESENTATION

QUALITÀ  
SICUREZZA  
CONTINUITÀ OPERATIVA

**DIVISIONE ICT E SERVIZI**  
**CSQA Certificazioni**

# Certificazione: garanzia di affidabilità



CSQA è un punto di riferimento per il settore dell'offerta ICT in Italia. Tra i primi enti di certificazione ad aver ottenuto gli accreditamento ACCREDIA nelle norme del settore, risponde in modo completo e competente alle esigenze di certificazione, assessment, formazione e qualifica di risorse a fronte dei più elevati standard ISO.

Il nostro staff comprende esperti in ogni settore, focalizzati su *Standard di Certificazione, Governance, Risk & Compliance*, un network di valutatori e trainer qualificati costantemente formati sulle evoluzioni delle normative, capaci di trasferire conoscenza tecnica in contesti organizzativi di ogni complessità e dimensione.

# Approccio customizzato.



## Integrazione dei Sistemi di Gestione

I benefici dell'adozione di più standard in ottica integrata sono considerevoli, per questo ne promuoviamo l'adozione in azienda, a favore della massima efficacia.

*Ad esempio l'integrazione con ISO 9001 e ISO/IEC 27001 rappresenta il percorso più interessante per le aziende del settore ICT. CSQA offre un efficace servizio di audit per l'ottenimento delle certificazioni in chiave integrata.*

## Aggiornamento Tecnico e Normativo

In occasione della pubblicazione delle revisioni periodiche delle norme ISO, proponiamo sessioni di aggiornamento e formazione per supportare le aziende nella transizione.

*L'aggiornamento delle competenze tecniche è un investimento fondamentale alla crescita dei modelli organizzativi. CSQA mette a disposizione un'ampia offerta di corsi e informazioni sugli standard e le linee tecniche di settore.*

# CERTIFICAZIONI ISO

Gli Standard di riferimento  
per il settore dell'offerta ICT

# ISO 27001 Sicurezza delle informazioni



ISO/IEC 27001 è lo standard certificabile che definisce i requisiti per un SGSI (Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni), applicabile a qualsiasi organizzazione nei casi in cui la protezione delle informazioni è critica, come nei settori finanziario, pubblico e IT.

È particolarmente efficace per le organizzazioni che gestiscono informazioni per conto terzi, come le società di outsourcing del settore IT e funge da garanzia di protezione per le informazioni dei propri clienti.



## Quali vantaggi offre la certificazione ISO 27001

- ✓ *Maggiori possibilità di dimostrare la conformità ai requisiti richiesti per le gare di appalto*
- ✓ *Una gestione efficiente e sicura delle informazioni*
- ✓ *La dimostrazione della conformità a requisiti internazionali*
- ✓ *La flessibilità, poiché consente di applicare i controlli a tutte o solo a specifiche aree di business*
- ✓ *Presuppone l'analisi e il trattamento dei rischi per attuare un piano di gestione ed eliminazione*

# ISO 20000 Gestione dei Servizi IT



ISO 20000 verifica la capacità dei fornitori di servizi IT (Service Provider) di erogare servizi che rispondono alle esigenze dei clienti secondo quanto definito dagli SLA contrattuali.

La gestione e il controllo degli SLA è infatti l'obiettivo cardine di un Sistema di Gestione dei Servizi IT, che si ottiene attraverso un modello di misurazione e controllo dell'efficacia e dell'efficienza nel disegno dei propri processi di erogazione dei servizi.



## Quali vantaggi offre la certificazione ISO 20000

- ✓ *Validazione del proprio modello di business basato sulla definizione e condivisione degli SLA*
- ✓ *Organizzazione efficiente ed efficace della funzione IT in sinergia con le altre aree operative*
- ✓ *Elemento qualificante per i fornitori di servizi esterni, poiché sempre più spesso costituisce un requisito contrattuale.*
- ✓ *Miglioramento dei costi e del servizio*

# ITIL® : lo strumento per ISO 20000



ISO/IEC 20000 definisce i processi necessari all'erogazione di Servizi, riconducibili al modello **ITIL** (IT Infrastructure Library) che definisce le best practice per la progettazione dei servizi IT lungo l'intero ciclo di vita.



I processi definiti da ITIL/ISO 20000 si riconducono a uno schema del tipo P-D-C-A (Plan, Do, Check, Act), proprio di tutti i sistemi di gestione ISO, volto a tenere sotto controllo tutti gli aspetti in un'ottica di miglioramento continuo.

Di fianco i processi di IT Service Management documentati in ITIL nella parte Service Support e Service Delivery. CSQA eroga formazione accreditata su ITIL, con percorsi aziendali customizzati, che agiscono a supporto della certificazione.

Lo Swirl logo™ è un marchio depositato della AXELOS Limited;  
ITIL® è un marchio registrato della AXELOS Limited.

## **Service Delivery Processes**

Service Level Management

Service Reporting

Service Continuity and Availability Management

Budgeting and Accounting for IT Services

Capacity Management

Information Security Management.

## **Relationship Processes**

Business Relationship Management

Supplier Management.

## **Resolution Processes**

Incident and service request Management

Problem Management.

## **Control Processes**

Configuration Management

Change Management

Release and deployment management.



ITIL è il framework di riferimento per l'IT Service Management e per l'adozione del sistema di gestione ISO/IEC 20000.

CSQA è l'unico ente di certificazione accreditato per corsi con qualifica ITIL® Foundation, il primo step del percorso di qualifica ITIL® Expert.

Una conoscenza di base del framework è utile a tutti i livelli organizzativi, in particolare per quel che riguarda l'approccio al Service Lifecycle ed i relativi processi.



# ISO 22301 Business Continuity



Focus della norma è la societal security ovvero la protezione dell'intero ecosistema aziendale attraverso un'adeguata strategia di resilienza.

funzionale a: conoscere e monitorare i rischi; rispondere alle minacce in modo adeguato e tempestivo per la sicurezza; reagire agli incidenti, rispondere alle emergenze e alle calamità in tempi/modalità utili a garantire la continuità del business. Ciò a beneficio della reputazione verso l'insieme degli stakeholder esterni e interni.



Adottare questa certificazione in sinergia con altri standard, in particolare con **ISO 27001**, apporta numerosi vantaggi:

## Quali vantaggi offre la certificazione ISO 22301

- ✓ *Migliora la capacità di recuperare in tempi definiti i servizi a seguito di interruzioni*
- ✓ *Consente di comprendere i rischi, e di aver implementato un piano necessario a fronteggiarli*
- ✓ *Aassicura i clienti della capacità dell'organizzazione di continuare a operare in caso di interruzioni*
- ✓ *Assicura ai partner commerciali un piano di trattamento efficace di rischi e interruzioni*

ISO 9001  
ISO 20000



ISO 27001



ISO 22301

# FORMAZIONE

Corsi di Qualifica e di  
formazione a supporto dei  
percorsi di certificazione.

# Formazione: servizi qualificati



## Corsi Riconosciuti.

Eroghiamo un'ampia selezione di corsi di formazione e di qualifica riconosciuti AICQ Sicev e APMG Oltre alle edizioni a catalogo, progettiamo soprattutto percorsi formativi in house, soluzione sempre più richiesta dalle imprese.

## Reale valore aggiunto.

Ci avvaliamo solo di un Team di auditor, docenti e professionisti in possesso di competenze e qualifiche specifiche nel settore, comprovate da una vasta esperienza sul campo, per garantire un valore reale.

## Progetti in House e Finanziabili.

Per agevolare le imprese, collaboriamo con società specializzate nella gestione di finanziamenti da fondi interprofessionali o altri strumenti nazionali ed europei.

## **Corsi 40 ore «Lead Auditor» – con Qualifica Aicq Sicev**

**ISO 9001 / ISO 27001 / ISO 22301 / ISO 14001 / OHSAS 18001**

*Per conoscere e governare il funzionamento degli audit di terza parte in riferimento agli standard ISO internazionali, ideale per le figure che nel contesto organizzativo svolgono un ruolo attivo nel mantenimento e nel controllo dei Sistemi di Gestione.*

## **Corsi 24 ore «Gestione degli Audit Interni»**

**ISO 9001 / ISO 27001 / ISO 22301 / ISO 14001 / OHSAS 18001**

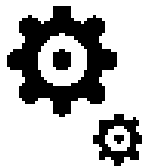
*Per conoscere la norma nel proprio contesto organizzativo, con un taglio operativo e calato sulle problematiche aziendali, per affrontare in progressiva autonomia gli audit interni comprendendone il ruolo (sempre più centrale nella nuova revisione delle ISO) e gli obiettivi.*

## **Corsi ITIL – con Qualifica APMG**

*CSQA è l'unico ente di certificazione accreditato per corsi con qualifica ITIL® Foundation, il primo step del percorso di qualifica ITIL® Expert. ITIL è il framework di riferimento per l'IT Service Management*

## **Corsi COBIT5 – con Qualifica APMG**

*COBIT® Foundation è l'ultima versione del framework ISACA. Fornisce una panoramica del sistema di governance IT di un'azienda, ponendo in rilievo il ruolo centrale dell' ICT nel processo di creazione di valore per le imprese di tutte le dimensioni.*



# Sviluppo e networking



Negli anni abbiamo consolidato un network di relazioni con importanti stakeholder dello scenario ICT, mettendo a disposizione competenze specifiche per:

- ✓ Partecipare a gruppi di lavoro tematici
- ✓ Organizzare o patrocinare eventi seminariali, convegnistici e fieristici
- ✓ Collaborare a pubblicazioni di settore



Sede Centrale  
VICENZA (Thiene)

Altre Sedi  
PARMA  
ROMA  
BARI  
TRENTO  
CUNEO  
SASSARI





Per approfondimenti vi invitiamo a contattare:

**Martina Girolimetto**  
*Divisione Servizi ICT*

m.girolimetto@csqa.it  
**+ 39 348 7645160**

[www.csqa.it/Sicurezza-ICT](http://www.csqa.it/Sicurezza-ICT)