



## Curso preparatório para exame de Certificação do ITIL® V2 .

***Dentro do enfoque geral em conhecer e discutir os fundamentos, conceitos e as definições de Governança de TI - Tecnologia da Informação, bem como das principais Frameworks, normas e melhores práticas envolvidas vemos aqui o ITIL® V2 – versão 2 da Biblioteca de Melhores Práticas de Gestão de Serviços de TI. O qual pode ser caracterizado como uma estrutura voltada para o gerenciamento dos processos de negócios, voltados para serviços de T,I alinhada com os modelos de governança corporativa.***

***O ITIL® foi desenvolvido pelo CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency), atual OGC (Office of Government Commerce), em fins da década de 80. Na época, o governo do Reino Unido dependia cada vez mais de TI e a eficiência fiscal era uma meta a ser atingida. Uma equipe do CCTA começou a documentar uma abordagem de bom senso para gerenciamento de serviços de TI, que aprimorasse a confiabilidade e ao mesmo tempo, mantivesse a eficiência de custos. Com base na experiência desta equipe, foi criada uma coleção reunindo as melhores práticas e o bom senso de então – a primeira Biblioteca de Infra-Estrutura de TI (IT Infrastructure Library ITIL®).***

***O ITIL® surgiu em 1986 (versão 1 1986 1999) com o desenvolvimento do conjunto de práticas baseado na função ITIL® original, abrangendo mais de 40 livros que abordavam uma variedade de melhores práticas. Esta versão é o ITIL original, baseado em funções de boas práticas, composto por cerca de 40 livros, de acordo com a variedade das práticas de TI.***

***A versão 2 (1999 2006), acrescentou sete livros principais que tratam os processos amplamente aceitos como um framework de melhores práticas para Gerenciamento de Serviços de TI (IT Service Management ITSM).***



**Totalmente baseada em processos de melhores práticas, é composta por 10 livros e é a versão globalmente aceita como uma estrutura de melhores práticas para a gestão de serviços de TI:**

- ***Suporte aos Serviços***
- ***Entrega de Serviços***
- ***Planejamento para a implementação da gestão de serviços***
- ***Gestão da infra estrutura TIC***
- ***Perspectivas de negócio Volumes I e II***
- ***Gestão de recursos de software***
- ***Gestão de aplicações***
- ***Gestão de segurança***

## **Objetivo**

Este curso tem como objetivo prover conhecimento das melhores práticas de Governança de TI de forma geral. Aprofundar o conhecimento do Ciclo de Vida do Gerenciamento de Serviços de TI e proporcionar ao participante a preparação para exame de Certificação do ITIL® V2 através de simulados, exercícios e orientações.

Oferecemos ao participante a oportunidade de realização do exame de certificação nas dependências do próprio local do treinamento, disponibilizando toda a infra-estrutura e suporte operacional necessários.

As certificações na área de tecnologia da informação vêm sendo um dos principais diferenciais utilizados pelas empresas na contratação de novos colaboradores e nos processos de promoção, tornando se indispensáveis para a gestão da carreira de qualquer profissional. Por outro lado, as organizações procuram incorporar profissionais que possuem as certificações à sua equipe de colaboradores, o que é uma garantia para maximizar o êxito de seus projetos.

## **Público alvo**

Gerentes de TI, Gerentes de Processos, Consultores de Suporte de TI, Gerentes de Negócios, Consultores de Infra-estrutura, Fornecedores de Serviço, Analistas Técnicos e Operacionais, Integradores de Serviço.



## **Benefícios**

Entender e reconhecer como questões de gerenciamento de TI afetam e são afetadas pela organização e aprofundar o seu conhecimento com o aprendizado adquirido, em outros cursos e certificações na área de governança de TI.

Entender os componentes do ITIL® V2 e como eles se integram com outros modelos de gerenciamento de TI e preparar-se para a prova de certificação, tendo como referência um plano de estudo predefinido e embasado em avaliações sistemáticas, através de exames simulados.

Descrever os recursos do ITIL® V2 e como eles beneficiam o negócio das organizações, bem como diagnosticar não conformidades nos processos de TI e implementar transformações.

Aplicar o ITIL® V2 em situações práticas e entender a necessidade da utilização de um framework de governança de TI.

## **Metodologia de ensino**

Exposição interativa com apresentação de estudo de casos e exercícios práticos. O curso tem como proposta preparar o participante para a prova de certificação ITIL® V2 Foundation, através de abordagem teórica e prática, com a aplicação de testes simulados, abrangendo a estrutura do ITIL® V2. Propiciando um suporte para elucidação de dúvidas durante e após o término imediato do curso.

## **Pré requisitos**

Não existem pré requisitos mandatórios para este treinamento; no entanto, experiência de trabalho em governança, melhoria de processos ou Serviços de TI é recomendada, bem como conhecimentos básicos da língua inglesa, na parte de leitura especificamente.



## Conteúdo Programático

### 1. MÓDULO I – Fundamentos ITIL

- Princípios básicos do ITSM.
- Princípios básicos do ITIL.

### 2. MÓDULO II – Service Support

- Service Desk.
- Incident Management.
- Problem Management.
- Configuration Management.
- Change Management.
- Release Management.

### 3. MÓDULO III – Service Delivery

- Service Level Management.
- Financial Management.
- Capacity Management.
- Availability Management.
- Security Management.
- IT Service Continuity Management.

### 4. MÓDULO IV – Abordagem Prática

- Glossário.
- Simulados e discussões dos resultados.

### 5. MÓDULO V – Abordagem Prática

- Aplicação do exame de certificação.

**Carga Horária:** 16 horas (08:30h às 17:30h) – 2 dias



### **Mini Currículo:**

**Coordenador e Proctor:** Marcelo de Angelo

Graduado e pós-graduado em Processamento de Dados e Desenvolvimento e Análise de Projetos de Sistemas Informatizados pela FATEC-SP. Possui especialização em Pedagogia para Docentes e MBA em Programa Gerencial pela FGV-SP. Atua como Gerente na Ernest & Young e é certificado em COBIT® Foundation 4.0 e ITIL Foundation V2 . Como Coordenador e Proctor em cursos de certificações COBIT® tem o índice de 100,00% de aproveitamento nos exames ministrados.