

## **ITIL Foundation (Preparatório para o Exame de Certificação)**

**Carga Horária:** 16 horas

### **Objetivos:**

- Proporcionar ao aluno um entendimento claro e consistente sobre as melhores práticas de governança de TI baseado no framework da ITIL de maneira que ele esteja apto a implementar tais técnicas objetivando uma melhor prestação de serviços de TI, adaptação rápida às exigências do negócio, redução dos custos e otimização dos processos.
- Preparar o aluno para o exame de certificação ITIL Foundation.

### **Pré requisitos:**

Conhecimento ou participação em especificação, desenho ou gerenciamento da prestação de serviços de TI.

### **Público Alvo:**

Profissionais da área de TI que participam ou são responsáveis pela prestação de serviços às demais áreas da companhia ou a clientes externos.

## Conteúdo

### 1. Conceitos

- Serviço
- Valor do Serviço = Utilidade e Garantia
- Utilidade e Garantia = Funcionalidade x Disponibilidade/Capacidade/Continuidade/Segurança
- Gerenciamento de Serviços = Conj. Habilidades organizacionais p/ fornecer valor ao cliente em forma de serviço
- Ativos do Serviço = Recursos e Habilidades
- Processos = Mensuráveis / Resultados Específicos / Cliente / Respondem a evento específico
- Funções e Papéis
- Fator Crítico de Sucesso e KPI
- Modelo RACI = Responsible / Accountable / Consulted / Informed
- 4P's = Pessoas / Processos / Parceiros / Produtos

### 2. Estratégia

- Conceitos da Fase = Políticas e Estratégias
- Geração da Estratégia
- Gerenciamento do Portfólio de Serviços
- Gerenciamento da Demanda
- Gerenciamento Financeiro

### 3. Desenho

- Conceitos da Fase = Projeto e desenho de novos serviços e melhoria de serviços existentes.
- Pacote do Desenho
- Gerenciamento do Nível de Serviço
- Gerenciamento do Catálogo de Serviço
- Gerenciamento da Disponibilidade
- Gerenciamento da Capacidade
- Gerenciamento da Segurança da Informação
- Gerenciamento da Continuidade de Serviços de TI
- Gerenciamento do Fornecedor

#### 4. *Transição*

- Conceitos da Fase = Orientação da transição / Criação da estrutura p/implantação / Redução de riscos e impactos / Gerenciamento de mudanças configurações e liberações
- Planejamento e Suporte da Transição
- Gerenciamento de Mudanças
- Gerenciamento da Configuração e Ativos
- Gerenciamento do Conhecimento
- Gerenciamento da Liberação e Implantação
- Validação e Testes do Serviço

#### 5. *Operação*

- Conceitos da Fase = Gerenciamento do dia a dia / Gerenciamento das ocorrências / Condução das atividades e processos p/ entregar e gerenciar serviços de acordo c/ SLA
- Gerenciamento de Incidentes
- Gerenciamento de Eventos
- Gerenciamento de Requisição
- Gerenciamento de Problemas
- Gerenciamento de Acesso

#### 6. *Melhoria Continuada*

- Conceitos da Fase = Orientação às melhorias na qualidade e eficiência / Verificação das oportunidades de melhoria em todas as fases do ciclo de vida
- Revisão das oportunidades de melhoria em cada fase do Ciclo de Vida
- Métricas
- Modelo PDCA (Plan-Do-Check-Act (PEVA)) / 7 Passos / DIKW
- Análise dos resultados dos Níveis de Serviço
- Melhoria da relação custo-efetividade na entrega dos serviços de TI
- Utilização de métodos de gerenciamento da qualidade para suportar atividades de melhoria contínua
- Retorno do Investimento(ROI)

## 7. Funções e Papéis

- Central de Serviços = Ponto único de contato / Local – Centralizada – Virtual – Siga o Sol
- Gerenciamento Técnico = Planejamento, implementação e manutenção da Infra: Projeto / Conhecimento Técnico
- Gerenciamento de Operações de TI = Executa atividades do dia-a-dia p/ gerenciar e manter a infra
- Controle de Operações de TI = Atividades de rotina operacional (Jobs/backups/manutenção)
- Gerenciamento das Instalações = Gerencia o ambiente físico de TI e do Data Center (energia/refrigeração)
- Gerenciamento de Aplicações = suporte na identif. funcional dos requerimentos / skill técnico/ rápido diagn./desenvolver x adquirir
- Gerenciamento de Eventos – Papéis = Service Desk/ Ger Técnico e Ger Aplicativo / Ger Operações (Operations Bridge)

## 8. Outros conceitos

- Mudança Padrão
- Gerenciamento de Configuração
- Conceitos de IC
- Unidade de Liberação (Pacote de Liberação)
- Prioridade = impacto X urgência (PIU)
- Incidente grave

## 9. Simulado da Prova de Certificação