



CURSO IT Partners Expert Program

O programa Expert da IT Partners (que combina estudo individual e interativo) fornece aos estudantes o caminho mais eficiente para alcançar o nível ITIL® Expert



A IT Partners

*

Pioneira na oferta de Consultoria em Governança e Gestão da Tecnologia da Informação, a IT Partners é reconhecida pelo mercado e pela imprensa especializada como referência nacional em projetos de adoção e treinamento de ITIL® e pela expertise em COBIT.

*

Destaca-se por treinamentos certificados internacionais, auditoria e implantação do COBIT, ISO/IEC2000, Risco e Compliance. Acreditada para cursos e exames em instituições internacionais, como o EXIN, APMG e a ISACA, já treinou mais de 3000 profissionais até 2012.

O tempo de sala virtual é dedicado a aprendizagem em grupo e troca de experiências, enquanto, o conhecimento dos componentes dos cursos Lifecycle ou Capability e Managing Across the lifecycle é completado em um tempo e ritmo conveniente para o aluno.

Por quê tornar-se um ITIL® Expert?

- ITIL® Expert é a qualificação mais procurada nas organizações que optam pelo Gerenciamento de Serviços de TI.
- O Nível Expert fornecerá um conhecimento superior de ITIL®, agregando valor ao profissional ou gerente de TI.
- Tornando-se um Expert, você será uma autoridade em ITIL®, com conhecimentos reconhecidos na comunidade internacional, acelerando sua carreira.
- Ao participar do programa, você aumenta as chances de sucesso de sua empresa na implantação de um modelo de Gerenciamento de Serviços de TI.



O treinamento

Este intensivo curso presencial e/ou Virtual de 12 dias (5 dias RCV e OSA + 5 dias SOA e PPO + 2 dias MALC) + 50 horas de e-learning é destinado para os profissionais que desejam alcançar o ITIL® Expert Certification de maneira mais rápida e eficiente.

Este curso é ministrado por um Instrutor “Certified Itpreneurs” que prepara o estudante para passar pelo treinamento do **Capability ITIL®**, bem como a gestão *Across the Lifecycle* e Exames de Certificação.

O programa permite ao estudante obter uma melhor compreensão do ciclo de vida do serviço e dos módulos de todos os processos associados com o módulo **Capability**, ou seja:

- Planejamento, Proteção e Otimização (PPO),
- Serviço de Ofertas e Contratos (SOA),
- Apoio Operacional e Análise (OSA)
- Release, Controle e Validação (RCV).
- Manager Across the Lifecycle (MALC):

Os candidatos podem fazer os exames para esses cursos em uma data mais conveniente para eles, de preferência entre as sessões de aula presencial ou virtual.

O curso é entregue através de uma mistura única de: auto-estudo apoiado pelo instrutor, e-learning de alta intensidade e aula presencial ou virtual em ritmo acelerado.

Este curso é projetado, usando uma abordagem baseada em cenários envolvendo a aprendizagem das disciplinas básicas do ITIL® de melhores práticas.

OBJETIVO DO CURSO

ITIL® Expert é a qualificação mais procurada nas organizações que optam pelo Gerenciamento de Serviços de TI;

O Nível Expert fornecerá um conhecimento superior de ITIL®, agregando valor ao profissional ou gerente de TI;

Tornando-se um Expert, você será uma autoridade em ITIL®, com conhecimentos reconhecidos na comunidade internacional, acelerando sua carreira;

Ao participar do programa, você aumenta as chances de sucesso de sua empresa na implantação de um modelo de Gerenciamento de Serviços de TI.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Planning, Protection and Optimization (PPO)

1. Introdução
2. Gerenciamento de Serviço
3. Gerenciamento da Capacidade
4. Gerenciamento da Disponibilidade
5. Gerenciamento da Continuidade de Serviço de TI

6. Gerenciamento da Segurança da Informação
7. Gerenciamento da Demanda
8. Desafios, Fatores Críticos de Sucesso e Riscos;
9. Considerações de Tecnologia e Implementação.

Operational Support And Analysis (OSA)

1. Introdução
2. Gerenciamento de Serviço
3. Gerenciamento de Evento
4. Gerenciamento de Incidente
5. Gerenciamento de Cumprimento de Requisição
6. Gerenciamento de Problema
7. Gerenciamento de Acesso
8. Central de Serviço
9. Funções
10. Considerações sobre Tecnologia e Implementação.

Release Control and Validation (RCV)

1. Introdução
2. Gerenciamento de Serviço
3. Gerenciamento de Mudança
4. Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço
5. Gerenciamento de Liberação e implantação
6. Cumprimento de Requisição
7. Avaliação de Serviço
8. Gerenciamento de Conhecimento
9. Considerações de Tecnologia e Implementação.

Service Offerings and Agreements (SOA)

1. Gerenciamento de Serviço
2. Gerenciamento de Portfólio de Serviço
3. Gerenciamento do Catálogo de Serviço
4. Gerenciamento do Nível de

Serviço

5. Gerenciamento da Demanda
6. Gerenciamento de Fornecedor
7. Gerenciamento Financeiro
8. Gerenciamento de Relacionamento com Negócio
9. Papéis e Responsabilidades

MALC - Manager Across the Lifecycle):

1. Introdução
2. Introdução ao Negócio de Gerenciamento de Serviço e questões gerenciais
3. Gerenciamento de Mudança Estratégica
4. Gerenciamento de Risco
5. Gerenciando o Planejamento e Implementação do Gerenciamento de Serviço de TI
6. Compreendendo os Desafios Organizacionais
7. Avaliação de Serviço
8. Compreendendo Orientações Complementares e Estratégias de Ferramentas

PROGRAMAÇÃO

Classic Presencial ou Virtual (Período Integral):

- Kick-off
- e-learning RCV e OSA
- Sala de Aula RCV e OSA
- Estudo final RVC e OSA
- e-learning SOA e PPO
- Sala de Aula SOA e PPO
- Estudo final SOA e PPO
- e-learning MALC
- Sala de Aula MALC
- Estudo final MALC

Classic Presencial ou Virtual (Período Noturno):

- Kick-off
- e-learning RCV e OSA

- Sala de Aula RCV
- Sala de Aula OSA
- Estudo final RVC e OSA
- e-learning SOA e PPO
- Sala de Aula SOA
- Sala de Aula PPO
- Estudo final SOA e PPO
- e-learning MALC
- Sala de Aula MALC
- Estudo final MALC

CRÉDITOS

Após a aprovação no exame ITIL® v3 Capability Intermediate, o candidato será reconhecido com 4 créditos por exame em regime de qualificação ITIL®. Os quatro exames de Capability irão fornecer um total de 16 créditos. Com a aprovação no exame ITIL® v3 MALC, o candidato será reconhecido com + 5 créditos em o regime de qualificação ITIL®.

PRÉ-REQUISITOS

Conhecimentos básicos em TI e cerca de 2 anos de experiência em TI são altamente desejáveis;

Certificação ITIL® v3 Foundation ou ITIL® Foundation v2, mais certificações ITIL® v3 Foundation Bridge;

Realização de pelo menos 133 horas de estudo pessoal, revendo os currículos dos cursos e as áreas associadas de: ITIL® Service Management, orientação, núcleo e prática, em particular Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation e Continuous Service Improvement, e preparação para os exames;

Antes de iniciar o MALC (Manager Across the Lifecycle), todos os exames de capacidade devem ter sido concluídos com êxito.

SOBRE OS EXAMES

Todos os exames devem ser completados antes de assistir o curso do MALC. Os exames são em formato de livro

fechado, com questões de múltipla escolha, baseadas em cenários.

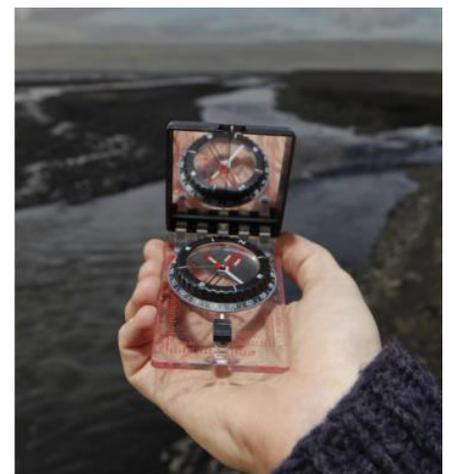
A duração do exame é de 90 minutos para todos os candidatos em suas respectivas línguas (candidatos a sessão para o exame em um idioma diferente do seu primeiro, têm um máximo de 120 minutos para os exames com a utilização de um dicionário).

O Índice de aprovação é 28 em 40 questões ou 70%.

O exame poderá ser realizado na central de exames da IT Partners ou via web proctor (fiscal de prova online).

PÚBLICO ALVO

Uma vasta gama de gerentes de negócios, consultores de gestão de TI, profissionais de governança de TI e auditores.





Sobre a IT Partners

Destaques nos trabalhos da IT Partners.

Nossos clientes estão entre as maiores e melhores empresas do país, destacadamente entre as 500 maiores. Tanto o segmento público como o privado conta com nossos serviços e treinamentos.

Treinamento

Para atender de forma eficiente, as áreas de TI das empresas que buscam o aprimoramento constante de suas equipes, a divisão de treinamento da IT Partners desenvolve e aperfeiçoa continuamente metodologias capazes de assegurar a formação teórica e prática dos alunos. A empresa se preocupa em adaptar à realidade do país, sempre com a aprovação dos organismos internacionais responsáveis, cursos e exames de certificação de todos os níveis. A IT Partners foi a primeira a oferecer cursos de ITIL® com conteúdo e exame de certificação em português. Os índices de aprovação obtidos por

seus alunos mantêm-se em torno acima dos patamares mundiais por tipo de curso.

Consultoria

A área de Serviços de Consultoria tem como foco ajudar nossos clientes a se adaptarem, com sucesso, às condições econômicas em constante mudança e a desenvolverem estratégias corporativas e tecnológicas que melhorem o retorno sobre seus investimentos. A IT Partners é especialista em aliar a inteligência de diagnóstico proporcionada pelo COBIT, ITIL®, ISO 31000, ISO 27000, ISO 20000 e ISO 15504. Desenvolvemos nossa própria metodologia, a BRAVO que trata da Governança do Ciclo de Vida dos Riscos de TI.

Onde estamos

Av. Moema, 300 - cj. 67/68 - CEP 04077-020 - São Paulo - SP - Brasil

Mais informações:

www.itpartners.com.br

treinamento@itpartners.com.br

Tel. 55 11 5102-3830

ITIL® is a registered trade mark of the Cabinet Office

