

Informazioni di controllo del documento

Dettagli del documento	
Nome del documento	ITIL_V3_Foundation_Certificate_Syllabus_v4.2_Italian
Obiettivo del documento	Descrivere il syllabus per il Certificato ITIL v3 Foundation in IT Service Management
Versione n.	4.2
Stato del documento	Attivo
Owner del documento	Chief Examiner
Preparato da	Chief Examiner
Data del primo draft	30 Ottobre 2008
Data di approvazione	27 Febbraio 2009
Approvato da	ITIL Qualifications Board
Data della prossima revisione	

Versione: Cronistoria		
Versione n.	Data approvazione	Cambiamento/ Motivo del cambiamento/Commenti
4.0	19 Dicembre 2008	Nuovo documento
4.1	19 Gennaio 2008	Aggiunta referenza a libro 4.3.5 alla learning unit 05-52
4.2	27 Febbraio 2009	Learning topic 03-34 aggiunti

Lista di distribuzione	
Nome	Titolo/Azienda
4.0	Tutti gli ITIL Examination Institutes
4.1	Tutti gli ITIL Examination Institutes
4.2	Tutti gli ITIL Examination Institutes



Qualifiche professionali

ITIL® PRACTICES FOR SERVICE MANAGEMENT

Certificazione ITIL Foundation in IT Service Management SYLLABUS



The Swirl logo™ is a Trade Mark of the Office of Government Commerce
ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries

© Crown Copyright 2009 Reproduced under license from OGC
ITIL_V3_Foundation_Certificate_Syllabus_v4.2_Italian

CERTIFICATO

ITIL FOUNDATION IN IT SERVICE MANAGEMENT

Lo scopo del certificato ITIL Foundation in IT Service Management è quello di certificare che il candidato ha acquisito la conoscenza della terminologia, la struttura e i concetti di base ITIL ed ha compreso i principi fondamentali delle linee guida ITIL nella Gestione dei Servizi.

Il certificato ITIL Foundation in IT Service Management *non* è destinato a consentire ai titolari del certificato di *applicare* le pratiche ITIL nella Gestione dei Servizi senza ulteriori indicazioni.

Destinatari

Il gruppo dei destinatari del certificato ITIL Foundation in IT Service Management è costituito da:

- Le persone che richiedono una conoscenza di base del framework ITIL e come essa possa essere utilizzata per migliorare la qualità della gestione dei servizi IT all'interno di un'organizzazione.
- I professionisti IT, che lavorano all'interno di un'organizzazione che ha adottato e adattato ITIL, che hanno bisogno di essere informati in merito per poter successivamente contribuire ad un programma di miglioramento continuo del servizio.

Fra questi possiamo includere, ma non solo, i professionisti IT, i business manager e i business process owner.

Obiettivi della formazione

A seguito del completamento, con successo, dell'attività di formazione e del relativo esame di certificazione, i candidati possono aspettarsi di aver raggiunto una buona conoscenza e comprensione dei seguenti argomenti:

- Gestione dei Servizi secondo le linee guida (Comprensione)
- Ciclo di vita del servizio (Comprensione)
- Concetti e definizioni generali (Consapevolezza)
- Principi e Modelli (Comprensione)
- Processi selezionati (Consapevolezza)
- Funzioni selezionate (Consapevolezza)
- Ruoli selezionati (Consapevolezza)
- Tecnologia e Architettura (Consapevolezza)
- Schema di Certificazione ITIL (Consapevolezza)

Syllabus del Foundation

Il syllabus guiderà la progettazione, lo sviluppo e l'uso del materiale di formazione, nonché la formazione stessa volta ad accrescere la comprensione dei singoli e le competenze nella Gestione del Servizio, così come descritte nelle pubblicazioni ITIL Service Strategy [SS], ITIL Service Design [SD], ITIL Service Transition [ST], ITIL Service Operation [SO], ITIL Continual Service Improvement [CSI], ITIL Introduction e Glossario ITIL. Il syllabus è stato strutturato per essere oltre che un rapido riferimento, anche facilmente estensibile ed aggiornabile.

I candidati al conseguimento del certificato ITIL Foundation in IT Service Management devono aver completato lo studio di tutte le unità e superato con successo il relativo esame per poter conseguire la certificazione.

Gli organismi di formazione sono liberi di strutturare ed organizzare la loro formazione nel modo che ritengono più opportuno, a condizione che le unità sottostanti siano sufficientemente trattate. È fortemente raccomandato che gli organismi di formazione nello strutturare i corsi non seguano semplicemente l'ordine delle unità di formazione come descritte nel presente documento, che è stato strutturato in moduli, per essere più flessibile e consentire agli organismi di formazione di poter aggiungere valore a seconda dei casi. Il numero consigliato di ore di studio è di 18 ore più l'esame finale.

Le unità coprono i temi elencati. I termini sottolineati in *corsivo* sono definiti nel Glossario ITIL.

Unità	Contenuto
ITILFND01	<p>Gestione dei servizi secondo le linee guida</p> <p>Lo scopo di questa unità è quello di aiutare i candidati a definire il servizio e comprendere e spiegare il concetto di <i>Service Management</i> [Gestione dei servizi] secondo le linee guida.</p> <p>In particolare i candidati devono essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none">01-1. Descrivere il concetto di <i>Good Practice</i> [<i>Linee Guida/Metodo Corretto</i>] (SS 1.2.2)01-2. Definire e spiegare il concetto di un <i>Servizio</i> (SS 2.2.1)01-3. Definire e spiegare il concetto di <i>Service Management</i> [<i>Gestione dei Servizi</i>] (SS 2.1)01-4. Definire <i>Funzioni e Processi</i> (SS 2.3, 2.6.1, SD 2.3, SD 3.6.4, ST 2.3, SO 2.3, 3.1, CSI 2.3)01-5. Spiegare il <i>process model</i> e le caratteristiche dei <i>processi</i> (SD 2.3.2, 3.6.4) <p><i>Il periodo di studio consigliato per questa unità è minimo di 45 minuti</i></p>

Unità	Contenuto
ITILFND02	<p>Ciclo di vita del servizio</p> <p>Lo scopo di questa unità è quello di aiutare i candidati a comprendere il valore del <i>Ciclo di vita del servizio</i>, come i <i>processi</i> si integrano gli uni con gli altri, attraverso il <i>Ciclo di vita</i> e spiegare gli <i>obiettivi</i> e il valore di business per ogni fase del <i>Ciclo di vita</i>.</p> <p>In particolare i candidati devono essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> 02-2. Descrivere la struttura, l'<i>ambito</i>, i <i>componenti</i> e le interfaccia del Ciclo di vita del servizio (SS 1.2.3 Completo) 02-3. Tener conto delle principali finalità e <i>obiettivi</i> del <i>Service Strategy</i> (SS 1.3) 02-4. Tener conto delle principali finalità e <i>obiettivi</i> del <i>Service Design</i> (SD 2.4.1, SD 3.1) 02-5. Spiegare brevemente il valore che il <i>Service Design</i> apporta al business (SD 2.4.3) 02-6. Tener conto delle principali finalità e <i>obiettivi</i> del <i>Service Transition</i> (ST 2.4.1) 02-7. Spiegare brevemente il valore che il <i>Service Transition</i> apporta al business (ST 2.4.3) 02-8. Tener conto delle principali finalità e obiettivi del <i>Service Operations</i> (SO 2.4.1) 02-9. Spiegare brevemente il valore che il <i>Service Operation</i> apporta al <i>business</i> (SO 2.4.3 → 1° parag., SO 1.2.3.4) 02-10. Tener conto delle principali finalità e <i>obiettivi</i> del <i>Continual Service Improvement</i> (CSI 2.4.1, 2.4.2) <p><i>Si raccomanda che questa formazione venga coperta all'interno di altre unità.</i></p> <p><i>Il periodo di studio consigliato per questa unità è minimo di 1 ora.</i></p>
ITILFND03	<p>Concetti e definizioni generali</p> <p>Lo scopo di questa unità è quello di aiutare i candidati a definire alcune delle principali terminologie e spiegare i concetti chiave della <i>Gestione dei Servizi</i>.</p> <p>In particolare, i candidati devono essere in grado di definire e spiegare i seguenti concetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> 03-1. <i>Utilità e Garanzia</i> (SS 2.2.2) 03-2. <i>Risorse, Capabilities [Abilità] e Asset</i> (SS 3.2.1) 03-3. <i>Service Portfolio</i> (SS 4.2.3, SD 3.6.2 – fino alla fine del 1° punto elenco) 03-4. <i>Service Catalogue [Catalogo dei Servizi]</i> (<i>Business Service Catalogue</i> e <i>Technical Service Catalogue</i>) (SS 4.2.3.1, SD 4.1.4) 03-5. I ruoli dell' IT <i>Governance</i> attraverso il <i>Ciclo di vita del servizio</i> (CSI 3.10 Completo) 03-6. <i>Business Case</i> (SS 5.2.1 Introduzione, CSI 4.4.1) 03-7. <i>Rischio</i> (SS 9.5.1, CSI 5.6.3) 03-9. <i>Service Provider [Gestore del servizio]</i> (non viene richiesto al candidato di conoscere il dettaglio di ciascuna delle tre tipologie di Service Provider) (SS 3.3 La sola introduzione, non i parag. 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3) 03-10. <i>Supplier [Fornitore]</i> (SD 4.2.4, 4.7.2) 03-11. <i>Service Level Agreement (SLA)</i> (SD 4.2.4, 4.2.5.1) 03-12. <i>Operational Level Agreement (OLA)</i> (SD 4.2.4) 03-13. <i>Contratto</i> (SD 4.7.5.1) 03-14. <i>Service Design Package</i> (SD Appendice A) 03-15. <i>Availability [Disponibilità]</i> (SD 4.4.4) 03-16. <i>Service Knowledge Management System (SKMS)</i> (ST 4.7.4.2)

Unità	Contenuto
	<p>03-17. <i>Configuration Item (CI)</i> (ST 4.3.4.2) 03-18. <i>Configuration Management System</i> (ST 4.3.4.3) 03-19. <i>Definitive Media Library (DML)</i> (ST 4.3.4.3) 03-20. <i>Service Change</i> (ST 4.2.2) 03-21. Tipologie di <i>Change</i> (Normal, <i>Standard</i> e <i>Emergency</i>) (ST 4.2.6.1, 4.2.4.5, 4.2.6.9) 03-22. <i>Release Unit</i> (ST 4.4.4.1) 03-23. Concetto delle 7R del <i>Change Management</i> (ST 4.2.6.4); senza obbligo di imparare l'elenco 03-24. <i>Evento</i> (SO 4.1 1° parag.) 03-25. <i>Alert</i> (SO Glossario) 03-26. <i>Incidente</i> (SO 4.2) 03-27. <i>Impatto, Urgenza e Priorità</i> (SO 4.2.5.4, 4.4.5.4) 03-28. <i>Service Request</i> (SO 4.3) 03-29. <i>Problema</i> (SO 4.4) 03-30. <i>Workaround</i> (SO 4.4.5.6) 03-31. <i>Known Error [Errore Noto]</i> (SO 4.4.5.7) 03-32. <i>Known Error Data Base (KEDB)</i> (SO 4.4.7.2) 03-33. Il ruolo della comunicazione nel <i>Service Operation</i> (SO 3.6) 03-34. <i>Asset del servizio</i> (SS 3.2) 03-35. <i>Release policy</i> (ST 4.1.4.2)</p> <p>Si raccomanda che tale unità venga coperta come parte della formazione nelle altre unità.</p> <p>Il periodo di studio consigliato per questa unità è minimo di 1 ora.</p>
ITILFND04	<p>Principi e Modelli</p> <p>Lo scopo di questa unità è quello di aiutare i candidati a comprendere e considerare i principi fondamentali e <i>modelli</i> di <i>Gestione dei servizi</i> ed equilibrare alcuni degli elementi in contraddizione all'interno della <i>Gestione dei servizi</i>.</p> <p>In particolare, i candidati devono essere in grado di:</p> <p>Service Strategy</p> <p>04-2. Descrivere le basi della <i>Creazione del valore</i> attraverso i <i>Servizi</i> (SS 3.1.1, 3.1.2)</p> <p>Service Design</p> <p>04-3. Comprendere l'importanza delle <i>Persone</i>, dei <i>Processi</i>, dei <i>Prodotti</i> e dei <i>Partner [4P]</i> nella <i>Gestione dei Servizi</i> (SD 2.4.2) 04-4. Comprendere i 5 principali aspetti del <i>Service Design</i> (SD 2.4.2):</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Progettazione del Service Portfolio</i> • <i>Identificazione dei Business Requirement [Requisiti di Business], definizione dei Service Requirement [Requisiti del Servizio] e progettazione dei Servizi</i> • <i>Progettazione della tecnologia e delle architetture</i> • <i>Progettazione dei processi</i> • <i>Progettazione dei Sistemi di Misurazione</i>

Unità	Contenuto
	<p>Continual Service Improvement</p> <p>04-8. Spiegare il <i>Plan, Do, Check e Act</i> (PDCA) <i>Model</i> per controllare e gestire la <i>qualità</i> (CSI 3.6, 5.5.1, Fig. 5.6)</p> <p>04-9. Spiegare il <i>Continual Service Improvement Model</i> (CSI 2.4.4, Fig. 2.3)</p> <p>04-10. Comprendere il ruolo della misurazione all'interno del <i>Continual Service Improvement</i> e spiegarne i seguenti elementi chiave:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il ruolo dei Key Performance Indicator (KPI) nel processo di miglioramento (CSI 4.1.2) • <i>Baseline</i> (linea di riferimento) (CSI 3.7.1) • Tipologie di <i>metriche</i> (<i>metriche</i> tecnologiche, <i>metriche</i> di processo, <i>metriche</i> di servizio) (CSI 4.1.2) <p>Il periodo di studio consigliato per questa unità è minimo 1,5 ore.</p>
ITILFND05	<p>Processi</p> <p>Lo scopo di questa unità è quello di aiutare i candidati a comprendere come i <i>processi di Gestione dei servizi</i> contribuiscono al <i>Ciclo di vita del servizio</i>, spiegare ad alto livello gli <i>obiettivi</i>, l'<i>ambito</i>, i concetti di base, le <i>attività</i> e le sfide per cinque (5) dei <i>processi</i> fondamentali, e di indicare gli <i>obiettivi</i> e alcuni concetti base per altri tredici (13) dei restanti <i>processi</i> compreso il modo in cui essi si interfacciano l'un l'altro.</p> <p>L'elenco delle attività da contemplare per ogni processo, di seguito riportato, è il minimo richiesto ma non deve essere considerato come un elenco esaustivo.</p> <p>In particolare, i candidati devono essere in grado di:</p> <p>Service Strategy</p> <p>Affermare gli obiettivi e i concetti di base per:</p> <p>05-21. <i>Demand Management</i> (SS 5.5)</p> <p>Devono essere trattati i seguenti argomenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le sfide nella gestione della domanda per i Servizi (SS 5.5.1) • Activity-based Demand Management (Pattern of business activity PBA [Profilo/Schema dell'attività di business]) (SS 5.5.2) • Profili delle attività di business e profilazione utenti (SS 5.5.3) <p>05-22. <i>Financial Management</i> (SS 5.1 Introduzione, 5.1.2 Introduzione)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Business case <p>Service Design</p> <p>Spiegare ad alto livello gli obiettivi, i concetti di base, le attività del processo e le relazioni del:</p> <p>05-31. <i>Service Level Management (SLM)</i> (SD 4.2.1, 4.2.2, 4.2.5, 4.2.5.1 - 9, CSI 3.5)</p>

Unità	Contenuto
	<p>Devono essere trattati i seguenti argomenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service-based SLA • Multi-level SLA • Service level requirements (SLR) • Diagramma del Service Level Agreement Monitoring (SLAM) • Service review [Revisione del servizio] • Service Improvement Plan (SIP) [Piano di miglioramento del servizio] <p>Affermare gli <i>obiettivi e i concetti di base per</i> :</p> <p>05-41. <i>Service Catalogue Management</i> (SD 4.1 Introduzione, 4.1.1, 4.1.4)</p> <p>05-42. <i>Availability Management</i> (SD 4.4.1, 4.4.4)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilità del servizio • Disponibilità dei componenti • Reliability [Affidabilità] • Maintainability [Manutenibilità] • Serviceability [L'abilità di un fornitore di rispettare i termini del contratto e di essere in grado di fornire un buon servizio] <p>05-43. <i>Information Security Management (ISM)</i> (SD 4.6 Introduzione, 4.6.1, 4.6.4)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il framework della sicurezza (SD 4.6.4.1) • Information security policy (SD 4.6.4.2) • Information Security Management System (ISMS) [Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni] (SD 4.6.4.3) <p>05-44. <i>Supplier Management</i> (SD 4.7 Introduzione, 4.7.1)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supplier Contract Database (SCD) (SD 4.7.4) <p>05-45. <i>Capacity Management</i> (SD 4.3.1, 4.3.4)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacity plan • Business capacity management (BCM) • Service capacity management (SCM) • Component capacity management (CCM) <p>05-46. <i>IT Service Continuity Management</i> (SD 4.5.1, 4.5.4)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Business Continuity Plans • Business Continuity Management • Business Impact Analysis (BIA) • Risk Analysis [Analisi dei rischi] <p><i>Service Transition</i></p> <p>Spiegare ad alto livello gli <i>obiettivi</i>, i concetti di base, le attività del processo e le relazioni del:</p> <p>05-51. <i>Change Management</i> (ST 4.2)</p>

Unità	Contenuto
	<ul style="list-style-type: none"> • Tipologie di richieste di cambiamento (ST 4.2.4.3, Tabella 4.3) • Modelli e flussi del processo di Change Management (ST 4.2.4.4) • Standard change (ST 4.2.4.5) • Remediation Planning (ST 4.2.5) • Change Advisory Board (CAB) / Emergency Change Advisory Board (ECAB) (ST 4.2.6.8) <p>05-52. <i>Service Asset and Configuration Management (SACM)</i> (ST 4.3.1, 4.3.4, 4.3.5) comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configuration Model • Configuration Item (CI) • Configuration Management System (CMS) • Definitive Media Library (DML) • Configuration baseline <p>Affermare gli obiettivi e i concetti di base per:</p> <p>05-61. <i>Release and Deployment Management</i> (ST 4.4.1, 4.4.4)</p> <p>05-62. <i>Knowledge Management</i> (ST 4.7 Introduzione, 4.7.1, 4.7.4)</p> <ul style="list-style-type: none"> • DIKW (Data-Information-Knowledge-Wisdom) e SKMS <p>Service Operation</p> <p>Spiegare ad alto livello gli obiettivi, i concetti di base, le attività del processo e le relazioni di:</p> <p>05-71. <i>Incident Management</i> (SO 4.2, Fig. 4.2)</p> <p>05-72. <i>Problem Management</i> (SO 4.4, Fig. 4.4), non le tecniche di analisi</p> <p>Affermare gli obiettivi e i concetti di base per:</p> <p>05-81. <i>Event Management</i> (SO 4.1 Introduzione, 4.1.1, 4.1.4)</p> <p>05-82. <i>Request Fulfilments</i> (SO 4.3 Introduzione, 4.3.1, 4.3.4)</p> <p>05-83. <i>Access Management</i> (SO 4.5 Introduzione, 4.5.1, 4.5.4)</p> <p>Il periodo di studio consigliato per questa unità è minimo di 10 ore.</p>
ITILFND06	<p>Funzioni</p> <p>Lo scopo di questa unità è quello di aiutare i candidati a spiegare il <i>ruolo</i>, gli <i>obiettivi</i> e la struttura <i>organizzativa</i> della <i>funzione del Service Desk</i>, e affermare il <i>ruolo</i>, gli <i>obiettivi</i> e la convergenza di altre tre <i>funzioni</i>.</p> <p>In particolare, i candidati devono essere in grado di:</p> <p>06-1. Spiegare il <i>ruolo</i>, gli <i>obiettivi</i> e le strutture <i>organizzative</i> per:</p>

Unità	Contenuto
	<ul style="list-style-type: none"> La <i>funzione</i> del <i>Service Desk</i> (SO 6.2) <p>06-2. Affermare il <i>ruolo</i>, gli <i>obiettivi</i> e l'<i>organizzazione</i> di:</p> <ul style="list-style-type: none"> La <i>funzione</i> di <i>Technical Management</i> (SO 6.1, 6.3 Introduzione, 6.3.1, 6.3.2) La <i>funzione</i> di <i>Application Management</i> (SO 6.5 Introduzione, 6.5.1, 6.5.2) La <i>funzione</i> di <i>IT Operations Management (IT Operations Control e Facilities Management)</i> (SO 6.4 Introduzione, 6.4.1, 6.4.2) <p><i>Il periodo di studio consigliato per questa unità è minimo 1 ora.</i></p>
ITILFND07	<p>Ruoli</p> <p>Lo scopo di questa unità è quello di aiutare i candidati a tenere in debita considerazione ed essere consapevoli delle responsabilità di alcuni dei principali <i>ruoli</i> nella <i>Gestione dei Servizi</i>.</p> <p>In particolare, i candidati devono essere in grado di:</p> <p>07-1. Considerare il <i>ruolo</i> e le responsabilità del</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Process owner</i> (SD 6.4 Introduzione, 6.4.1) <i>Service owner</i> (CSI 6.1 Introduzione, 6.1.4) <p>07-2. Riconoscere il modello <i>RACI</i> e spiegare il suo ruolo nel determinare la struttura <i>organizzativa</i>. (SD 6 Introduzione, CSI 6.2 – no RASI-VS o RASCI)</p> <p><i>Il periodo di studio consigliato per questa unità è minimo di 30 minuti.</i></p>
ITILFND08	<p>Tecnologia e Architettura</p> <p>Lo scopo di questa unità è quello di aiutare i candidati a</p> <p>08-2. Comprendere in che modo la <i>Service Automation</i> supporta l'integrazione dei processi di <i>Gestione dei Servizi</i> (SS 8.1)</p> <p><i>Si raccomanda che tale unità venga coperta come parte dalla formazione in altre unità.</i></p>
ITILFND09	<p>Schema di certificazione ITIL</p> <p>Lo scopo di questa unità è quello di aiutare i candidati a</p> <p>09-1. Spiegare lo schema di certificazione ITIL, distinguere tra gli scopi dei due flussi intermedi, facendo riferimento alle certificazioni incluse, ITIL Expert e ITIL Master, e comprendere le diverse opzioni per l'ulteriore formazione.</p> <p><i>Il periodo di studio consigliato per questa unità è minimo di 15 minuti.</i></p>
ITILFND10	<p>Mock exam (simulazione di esame)</p> <p>Lo scopo di questa unità è quello di aiutare i candidati a superare l'esame ITIL</p>

Unità	Contenuto
	<p>Foundation.</p> <p>In particolare i candidati devono:</p> <p>10-1. Sottoporsi almeno ad un mock exam (simulazione d'esame) ITIL Foundation.</p> <p><i>Il periodo di studio per questa unità è minimo 2 ore inclusa l'attività di revisione dei risultati.</i></p>

Formato dell'esame

Questo syllabus è associato ad un esame al quale il candidato deve ottenere un punteggio minimo da superare per poter quindi conseguire il certificato ITIL Foundation in IT Service Management.

Tipologia	40 domande a scelta multipla. Le domande sono estratte da un repository ufficiale di domande d'esame ITIL Foundation in IT Service Management.
Durata	Massimo 60 minuti. Ai candidati che dovessero sostenere l'esame in una lingua diversa dalla propria madre lingua verranno concessi un massimo di 75 minuti e l'utilizzo di un dizionario.
Prerequisito	È fortemente raccomandato un corso Accreditato ITIL Foundation, ma questo non ne costituisce un prerequisito.
Supervisione	Si
Consultazione Libri	No
Punteggio minimo	65% (26 domande esatte su 40)
Punteggio qualificante	Nessuno
Erogazione	Modalità online o cartacea, attraverso un Accredited Training Organization/Provider (ATO/ATP)