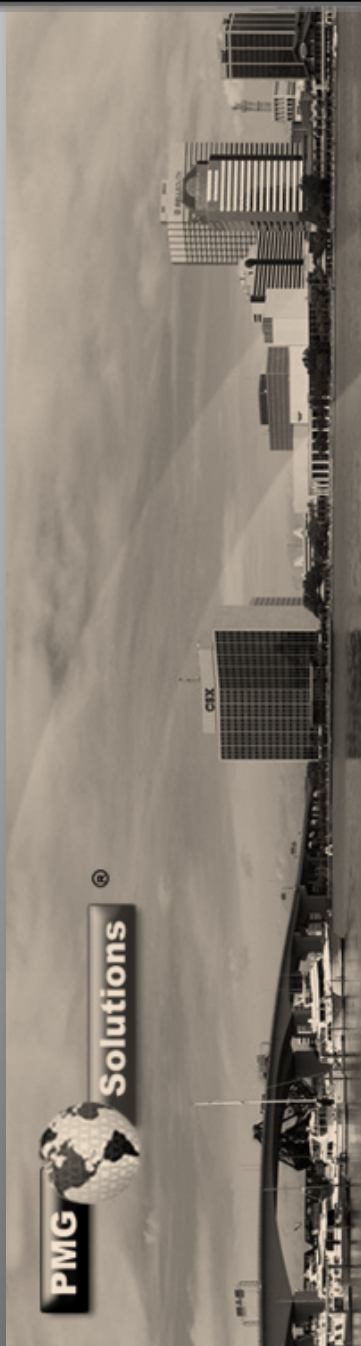


Versão Português  
(Brasil)



TREINAMENTO OFICIAL

# ITIL v3 FOUNDATION®







## **Nota**

ESTE DOCUMENTO CONTÉM INFORMAÇÕES PROPRIETÁRIAS, PROTEGIDAS POR COPYRIGHT. TODOS OS DIREITOS RESERVADOS. NENHUMA PARTE DESTES DOCUMENTOS PODE SER FOTOCOPIADA, REPRODUZIDA OU TRADUZIDA PARA OUTRO IDIOMA SEM CONSENTIMENTO DA PMG EDUCATION TREINAMENTO LTDA, BRASIL.

© Copyright 2011 - 2011, PMG Education

[www.pmgeducation.com.br](http://www.pmgeducation.com.br)

Código: T2010ITIL3F

Versão 3.4



## Conteúdo

1.	Boas Vindas .....	5
1.1.	Sobre o EXIN .....	7
1.2.	Descrição .....	7
1.3.	Público Alvo .....	7
1.4.	Objetivos do Curso .....	7
1.5.	Conteúdo do Curso .....	8
1.6.	Pré-Requisitos.....	8
2.	Introdução .....	11
2.	O que veremos neste módulo .....	13
2.1	Marcas e Patentes .....	14
2.2.	O que é ITIL.....	15
2.2.1.	ITSM.....	16
2.3.	História da ITIL.....	18
2.3.1.	Valor da ITIL? .....	20
2.4.	Esquema de Certificação .....	21
2.4.1.	Nível Fundamentos.....	23
2.4.2.	Nível <i>Intermediate</i> .....	24
2.4.3.	Nível Expert e Master .....	26
2.4.4.	Sistema de Crédito.....	27
2.4.5.	Conteúdo dos Cursos do <i>Capability Stream</i> .....	28
3.	GERENCIAMENTO DE SERVIÇO .....	31
3.	Gerenciamento de Serviços.....	33
3.1.	Conceito de boas práticas .....	34



**1.**

**Boas Vindas**





## 1.1. Sobre o EXIN

EXIN (*Examination Institute for Information Science*) é o Instituto de Pesquisa para a Ciência da Informação, é um provedor global e independente de TI que oferece exames dos programas de qualificação para a ISO/IEC 20000, ISO/IEC 27000, formação completa do ITIL® Foundation, Intermediate e Expert, o MOF, ASL, TMap, BISL® e SCP.

É missão do EXIN melhorar a qualidade do setor, dos profissionais e os usuários de TI, por meio de testes e certificações.

Para obter mais informações, visite: [www.exin-exams.com](http://www.exin-exams.com)

## 1.2. Descrição

Curso introdutório ao Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) e à biblioteca de melhores práticas ITIL®, o curso **ITIL ® V3 Foundation** segue rigorosamente o programa oficial definido pela APMG e é acreditado pelo instituto de exame: EXIN (Holanda).

Nele os participantes terão uma visão geral dos princípios e conceitos de gestão da ITIL®, a terminologia que está se tornando jargão mundial, além dos processos e habilidades necessários para desenvolver e manter serviços que são ao mesmo tempo valiosos e econômicos, tanto para os clientes quanto para os provedores de serviços (internos ou externos).

O curso ITIL® V3 Foundation é completo e foca em dois aspectos: (1) Aprendizagem dos conceitos utilizados pelo ITIL a partir de uma visão prática, ou seja, baseado em como aplicar cada conceito em situações reais vividas pelos alunos em suas atividades profissionais e (2) na preparação do aluno para o exame de certificação, por isso traz diversos exercícios simulados do exame.

## 1.3. Público Alvo

Gerentes e profissionais de TI que atuem com gerenciamento, desenvolvimento, implantação, operação, suporte e manutenção de serviços de TI, interno ou terceirizado, utilizando os processos da ITIL® V3.

## 1.4. Objetivos do Curso

Este curso possui 5 importantes objetivos:

- Introduzir os conceitos fundamentais de Governança Corporativa e de TI.

- Apresentar a estrutura do Framework do CobiT 4.1., incluindo o sumário executivo, controle de objetivos, mapas de auditoria, ferramentas para a sua implementação e o guia com técnicas de gerenciamento.
- Permitir a compreensão de como questões de gerenciamento de TI afeta a organização.
- Conscientizar sobre as implicações e considerações da implementação de outros modelos, frameworks e melhores práticas de mercado.
- Aumentar a capacidade do estudante para obtenção da certificação do CobiT 4.1 *Foundation*.

### 1.5. Conteúdo do Curso

- É certificada junto a dois órgãos certificadores internacionais do ITIL®, o EXIN (Holanda) e o LCS (Canadá) e por conteúdo;
- Especificação técnica do curso com todos os conceitos que podem cair no EXAME OFICIAL e contendo referência de onde o conceito pode ser encontrado na apostila para facilitar o estudo ("Syllabus");
- Exclusivo estudo de caso sobre implantação de processos ITIL;
- Slides do curso;
- Glossário de termos oficial do ITIL com explicação de cada conceito e sua tradução inglês – português;
- Texto com os conceitos do ITIL que serve como referência rápida do dia-a-dia e como apoio à preparação para o Exame de Certificação;
- Exercícios práticos para ajudar no aprendizado;
- Simulados do exame oficiais (APMG) e atualizados.

### 1.6. Pré-Requisitos

Não há





# **2.**

## **Introdução**





## O que veremos neste módulo?



- Marcas e Patentes
  - O que é ITIL
    - ITSM
- Esquema de Certificação



## 2. O que veremos neste módulo

2.1. Marcas e Patentes







2.2. O que é ITIL

2.3. História da ITIL

2.4. Esquema de Certificação



## Marcas e Patentes

- Fóruns e Associações de Profissionais e Empresas 
- Provedores de Treinamento Acreditados 
- Institutos de Exame 
- Administrador do esquema de qualificação 
- Editora 
- Dono da ITIL 



### 2.1 Marcas e Patentes

- ITSMF: Fóruns e Associações de Profissionais e Empresas
- PMG Education e Parceiros: Provedores de Treinamento Acreditados
- EXIN: Institutos de Exame
- APM Group: Administrador do esquema de qualificação
- TSO: Editora
- OGC: Dono da ITIL

# O que é ITIL



## ITIL v3 Foundation



### 2.2. O que é ITIL

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) é uma biblioteca de boas práticas (do inglês best practices), de domínio público, desenvolvida pelo governo do Reino Unido e atualmente sob custódia da OGC. O conjunto de livros busca promover a gestão com foco no cliente e na qualidade dos serviços de tecnologia da informação (TI). A ITIL endereça estruturas de processos para a gestão de uma organização de TI apresentando um conjunto compreensivo de processos e procedimentos gerenciais organizados em disciplinas com os quais uma organização pode fazer sua gestão tática e operacional em vista de alcançar o alinhamento estratégico com os negócios.

Em meados de 1990, a ITIL foi reconhecida como um "padrão de fato" (expressão de origem latina que significa "na prática"), no Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI) ou IT Service Management (ITSM) como internacionalmente se conhece a denominação.

# ITSM

A combinação destes elementos fornecem as capacidades necessárias para uma organização de TI para entregar e suportar com qualidade a TI, atendendo as necessidades do negócio e requisitos específicos



## ITIL v3 Foundation



### 2.2.1. ITSM

O termo *IT Service Management* (ITSM) ou Gerenciamento de Serviços de TI é utilizado de muitas maneiras por diferentes estruturas de gestão e organizações que buscam a governança e o aumento da maturidade da sua organização de TI. Os elementos padrões para a maioria das definições de ITSM incluem:

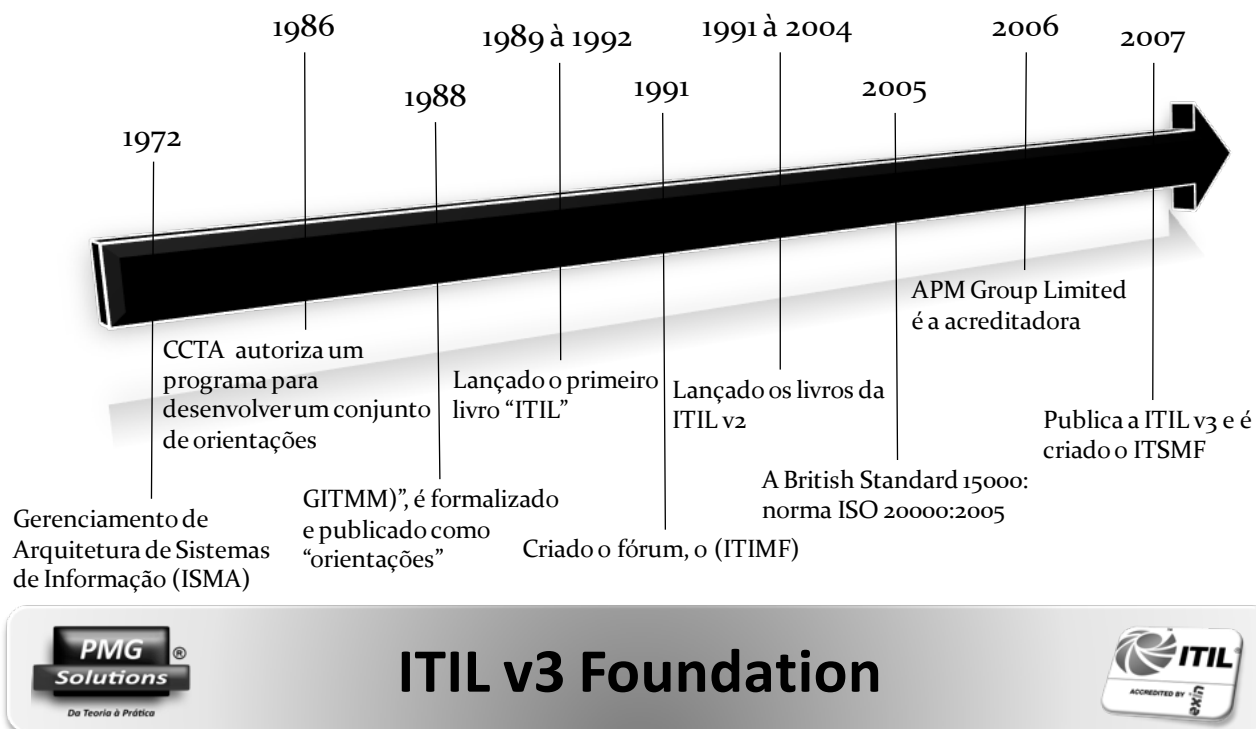
- Descrição dos processos necessários para entregar e suportar serviços de TI para os clientes.
- O principal objetivo é fornecer e apoiar na tecnologia e nos produtos necessários para a empresa cumprir os seus principais objetivos organizacionais.
- Definição de papéis e responsabilidades para as pessoas envolvidas, incluindo a equipe de TI, clientes e outras partes interessadas envolvidas.
- A gestão de fornecedores externos (parceiros) envolvidas na entrega e suporte das tecnologias e produtos a serem entregues e apoiadas pela TI.

A combinação destes elementos fornecem as capacidades necessárias para uma organização de TI para entregar e suportar com qualidade a TI, atendendo as necessidades do negócio e requisitos específicos.

A definição oficial na ITIL® de *IT Service Management* é encontrada dentro do volume de Desenho de Serviços (página 11), descrevendo ITSM como "um conjunto especializado de recursos organizacionais que gera valor para os clientes sob a forma de serviços". Estas capacidades organizacionais são influenciadas pelas necessidades e exigências dos clientes, a cultura que existe dentro da organização e da natureza intangível de produtos intermediários de serviços de TI.

No entanto, ITSM é mais do que apenas esses recursos por si só, complementado por uma prática profissional e da riqueza de conhecimentos, experiências e habilidades. A ITIL® desenvolveu um *framework* como uma importante fonte de boas práticas em Gerenciamento de Serviços e é usado por organizações em todo o mundo para estabelecer e melhorar as suas práticas de ITSM.

# História da ITIL



## 2.3. História da ITIL

No ano de 1972, a IBM começa a investigação sobre a prestação de serviços de qualidade chamado Gerenciamento de Arquitetura de Sistemas de Informação (ISMA), que no ano de 1980 ela publica o Volume I da série Gestão IBM intitulado "Um Sistema de Gestão da Informação Empresarial", edição pública antes do ISMA.

Em meados de 1986 o CCTA (*Central Computer and Telecommunications Agency*) autoriza um programa para desenvolver um conjunto de orientações operacionais com o objetivo de aumentar a eficiência no governo.

Em 1988 o "Government Infrastructure Management Method (GITMM)" é formalizado e publicado como "orientações" para as operações de TI do Governo do Reino Unido, focado apenas no *Service Level Management*. E ainda, no mesmo ano, a equipe de desenvolvimento expandiu o trabalho em custos, capacidade e disponibilidade. No ano seguinte, o título GITMM foi insuficiente. Não era mais um método, e por isso esse deveria perder a sua nomenclatura, sendo renomeado para ITIL.

Já nos anos de 1989 é lançado o primeiro livro "ITIL", publicado, *Service Level Management*, em seguida, *Help Desk* (incorporando os conceitos de Gerenciamento de Incidentes), *Planejamento de Contingência* e *Change Management*. Livros tinham 50-70 páginas. No ano seguinte, em 1990, publicaram os processos de Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Configuração e Gerenciamento de Custos para Serviços

de TI, agora com 89 páginas. Em 1991 incluíram em suas publicações, o Software de Controle e Distribuição e em 1992, a Gestão de Disponibilidade, com 69 páginas.

Ainda em 1991, foi criado o fórum, o *IT Information Management Forum* (ITIMF), para aprendizado e troca de idéias dos usuários. Pouco tempo depois, em meados de 1997, o grupo teve seu nome alterado para *IT Service Management Forum* (itSMF). Hoje, o grupo possui membros por todo o mundo e sua popularidade continua crescendo através de seus capítulos nos principais estados e cidades do Brasil;

A segunda versão da ITIL surgiu entre os anos 90 e 2004. Com 10 livros, esta versão buscava estabelecer uma ligação da tecnologia ao negócio, com foco nos processos necessários a efetivamente na entrega de serviços aos clientes de negócio. Na v2 da ITIL, dos 10 livros, 2 deles os mais utilizados foram: Suporte a Serviços e Entrega de Serviços, sendo que as publicações foram geradas na ordem:

- 2000: Service Support V2 publicado com 306 páginas.
- 2001: V2 Service Delivery publicado com 376 páginas.
- 2001: CCTA tornou-se uma parte do Office of Government Commerce (OGC)
- 2002: Application Management, 158 páginas, Planejamento para Implementar o IT Service Management, com 208 páginas e ICT Infrastructure Management, 283 páginas.
- 2003: Software Asset Management, 146 páginas
- 2004: Business Perspective: 180 páginas.
- 2006: (junho) ITIL v2 Glossário

A British Standard 15000, uma norma formal de gerenciamento de serviços de TI, foi desenvolvida baseada largamente nas práticas ITIL. Esta norma foi seguida por normas nacionais em vários países. Entre elas está a norma ISO 20000:2005, que ganhou reconhecimento global rapidamente.

Em junho de 2006, a APM Group Limited anunciou como candidata preferida da acreditação e certificação do programa da ITIL, durante o itSMF International, no qual foi a vencedora.

Finalmente em Maio de 2007 a OGC iniciou e publicou a segunda maior revisão da ITIL, a versão 3, em reconhecimento aos avanços de tecnologia e desafios emergentes dos provedores dos serviços.

# O Valor da ITIL

## 20 anos De melhores práticas !!!

- Estruturado para Certificação Profissional
- Estruturado para Certificação Empresarial
- Estruturado para Proteção dos Investimentos



### ITIL v3 Foundation



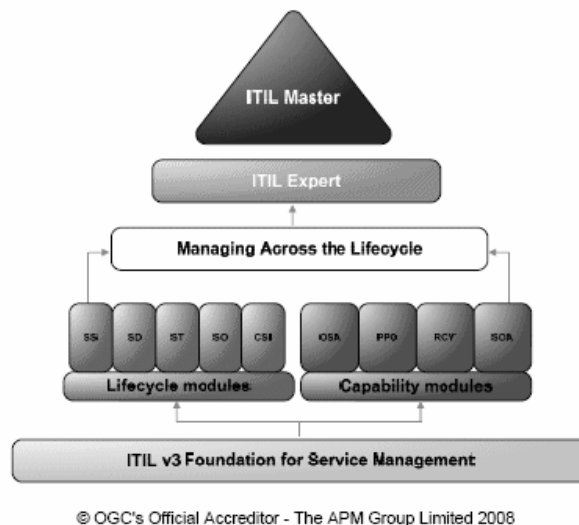
#### 2.3.1. Valor da ITIL?

Um dos objetivos implícitos da ITIL é transformar a Tecnologia da Informação e o Gerenciamento de Serviços numa vantagem competitiva para as empresas; Uma vez que, geralmente, as tecnologias estão disponíveis para todas as empresas, a vantagem - ou desvantagem - competitiva para o negócio está na habilidade de seus profissionais e/ou fornecedores em aplicar essa Tecnologia.

A ITIL acumula mais de 20 anos de melhores práticas e permite que os profissionais e as empresas avaliem seus métodos atuais.

Conhecimento acumulado, praticado e discutido há mais de 20 anos. Seus termos, conceitos e processos estão se tornando padrão de mercado através de um esquema estruturado de certificação profissional, esquema de certificação empresarial e estrutura que garante proteção dos investimentos.

# Esquema de Certificação



## ITIL v3 Foundation



### 2.4. Esquema de Certificação

O objetivo da Qualificação da ITIL v3 é de assegurar que todas as certificações relevantes estão disponíveis para apoiar as exigências formais de aprendizagem das pessoas e das organizações relacionadas com serviços ITIL e práticas de gerenciamento.

O esquema de certificação profissional da ITIL v3 utiliza um sistema de créditos para cada exame realizado e possui 4 níveis:

#### 1. *Foundation*

Às vezes é pré-requisito para algumas vagas

#### 2. *Intermediate*

A partir deste nível, o profissional começa a se diferenciar no mercado

#### 3. *Expert*

Exige um mínimo de 22 créditos e experiência prática com ITSM



### **4. Master**

Envolve a aplicação das práticas em áreas de negócio, de forma inovadora

# Nível Fundamentos

- 40 questões de múltipla escolha (4 alternativas, só a mais correta pontua)
- Duração: 1h
- Pontuação mínima: 65% (26 questões)

ITIL v3 Foundation for Service Management

© OGC's Official Accreditor - The APM Group Limited 2008



## ITIL v3 Foundation



### 2.4.1. Nível Fundamentos

Foca no conhecimento e compreensão do candidato para fornecer um bom embasamento nos conceitos chave, terminologia e processos da ITIL. O Formato do Exame constitui:

40 questões de múltipla escolha (4 alternativas, só a mais correta pontua).

Duração: 1h

Pontuação mínima: 65% (26 questões)

Um profissional preocupado com questões de Gerenciais de Negócio e sensível às necessidades dos Clientes é mais valioso do que um profissional exclusivamente preocupado com questões técnicas. Este treinamento é focado na conscientização.

## Nível *Intermediate*

- 8 questões de múltipla escolha, baseadas em cenários, onde cada alternativa possui valor distinto (0, 1, 3 e 5 pontos)
- Duração: 90 min (língua nativa), ou 120 min (outra língua)
- Pontuação mínima: 70% (28 pontos, de um total de 40)



© OGC's Official Accreditor - The APM Group Limited 2008



### ITIL v3 Foundation



#### 2.4.2. Nível *Intermediate*

Avalia a compreensão e **aplicação dos conceitos da ITIL**. Oferece dois caminhos complementares:

##### **Lifecycle Stream:**

Focado em questões estratégicas e gerenciais (Visão Gerencial)

Oferece 5 certificados individuais, um para cada elemento do ciclo de vida do serviço.

##### **Capability Stream:**

Focado em questões táticas e operacionais (Visão dos Processos)

Oferece 4 certificados individuais baseados em conjuntos de práticas correlacionadas

##### **Formato do exame**

8 questões de múltipla escolha, baseadas em cenários, onde cada alternativa possui valor distinto (0 1, 3 e 5 pontos).

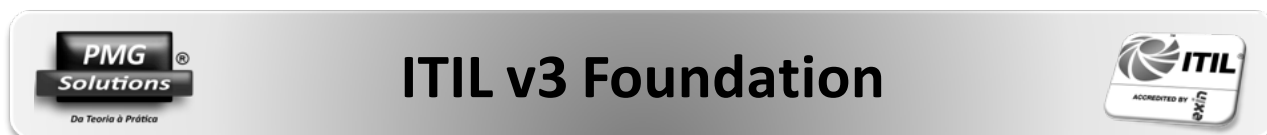
Duração: 90 min (língua nativa), ou 120 min (outra língua)

Pontuação mínima: 70% (28 pontos, de um total de 40)

Valor para o Profissional

- Diferenciação profissional
- Habilidade para participar ativamente de projetos de implantação das práticas da ITIL
- Habilidade para gerenciar os serviços ao longo de todo seu ciclo de vida
- Habilidade para gerenciar e/ou realizar de forma competente as atividades dos processos

## Nível *Expert* e *Master*



### 2.4.3. Nível *Expert* e *Master*

#### ITIL *Expert*

O candidato deve ter completado com sucesso:

Foundation Level (2 créditos)

Um número de unidades intermediárias (mínimo 20 créditos)

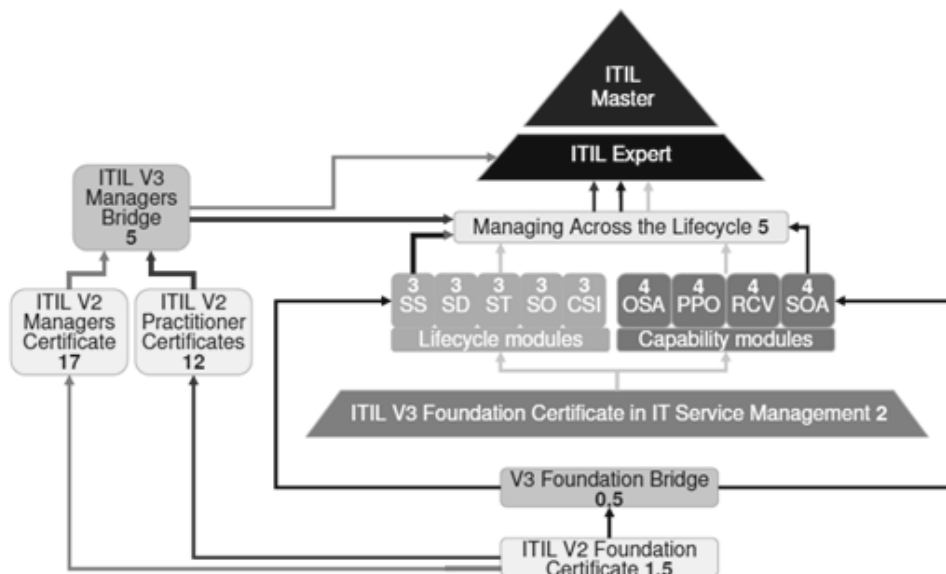
O curso e exame *Managing Through The Lifecycle* que consolida a essência da abordagem de ciclo de vida e o conhecimento adquirido ao longo do esquema de qualificação

#### ITIL *Master*

Avalia a capacidade do candidato de aplicar e analisar os conceitos da ITIL em outras áreas

Este programa ainda está em fase de desenvolvimento

## Sistema de Crédito



### ITIL v3 Foundation



#### 2.4.4. Sistema de Crédito

O profissional que deseja atingir o nível máximo de certificação da ITIL, o *ITIL Master*, basta realizar alguns cursos oficiais e prestar os respectivos exames para a certificação e acumular 22 pontos ou créditos, tais como:

Dois créditos com a Certificação ITIL v3 *Foundation*. Para o candidato que já tem a certificação da ITIL v2 *Foundation*, tem 1,5 créditos e basta realizar o exame v3 *Foundation Bridge* e ganhar mais 0,5, para totalizar os mesmo 2 créditos.

O candidato pode optar pelos cursos e exames das *Streams Lifecycle* ou *Capability*, sendo que os módulos do *Lifecycle* equivalem a 3 créditos cada, sendo no total de 5 cursos e exames e da *Stream Capability* cada módulo equivalem a 4 créditos, porém, com apenas 4 cursos ou exames. Neste nível *Intermediate*, o candidato deve acumular no mínimo 15 créditos.

Após a conclusão dos cursos e exames do Nível Fundamentos e *Intermediate*, soma-se 17 créditos e realiza-se o curso e o exame *Managing Across of the Lifecycle* para acrescentar mais 5 créditos, totalizando assim, 22 créditos para aquisição da certificação ITIL Expert.

# Conteúdo dos Cursos do *Capability Stream*

## Operational Support and Analysis (OSA)

- Event Management
- Incident Management
- Request Fulfillment
- Problem Management
- Access Management
- Service Desk
- Technical Management
- IT Operations Management
- Application Management

## Planning, Protection and Optimization (PPO)

- Availability Management
- Capacity Management
- IT Service Continuity Management
- Demand Management
- Risk Management
- Information Security Management

## Release, Control and Validation (RCV)

- Change Management
- Service Release and Deployment Management
- Service Validation and Testing
- Service Asset and Configuration Management
- Knowledge Management
- Request Fulfillment
- Service Evaluation

## Service Offerings and Agreements (SOA)

- Service Portfolio Management
- Service Level Management
- Service Catalogue Management
- Demand Management
- Supplier Management
- Financial Management



## ITIL v3 Foundation



### 2.4.5. Conteúdo dos Cursos do *Capability Stream*

#### Operational Support and Analysis (OSA)

Event Management

Incident Management

Request Fulfillment

Problem Management

Access Management

Service Desk

Technical Management

IT Operations Management

Application Management

#### Planning, Protection and Optimization (PPO)

Availability Management

Capacity Management

IT Service Continuity Management

Demand Management

Risk Management

Information Security Management

### **Release, Control and Validation (RCV)**

Change Management

Service Release and Deployment Management

Service Validation and Testing

Service Asset and Configuration Management

Knowledge Management

Request Fulfillment

Service Evaluation

### **Service Offerings and Agreements (SOA)**

Service Portfolio Management

Service Level Management

Service Catalogue Management

Demand Management

Supplier Management

Financial Management



## Resumo

- Esquema de Certificação



- Marcas e Patentes

- História da ITIL

- O que é ITIL



## Gerenciamento de Serviços



A finalidade deste módulo foi auxiliar o candidato a entender a origem da ITIL, compreender o seu propósito e conhecer o esquema e estrutura de certificação.

Os principais itens vistos neste módulo foram:

- Marcas e Patentes
- O que é ITIL
- História da ITIL
- Esquema de Certificação

**3.**

## **GERENCIAMENTO DE SERVIÇO**





## O que veremos neste módulo?



- Conceito de Boas Práticas
- Conceito de Serviços
- Conceito de Gerenciamento de Serviços
- Conceito de Funções, Processos e Papéis
- Governança



### 3. Gerenciamento de Serviços

- 3.1. Conceitos de Boas Práticas
- 3.2. Conceito de Serviços
- 3.3. Conceito de Gerenciamento de Serviços
- 3.4. Conceito de Funções, Processos e Papéis
- 3.5. Governança de TI

## Conceito de Boas Práticas



Melhores Práticas: Experiências e conhecimentos  
Boas Práticas: Adotadas por todos



Reinventar a roda



Flexível



## Gerenciamento de Serviços



### 3.1. Conceito de boas práticas