

certificado de treinamento

Este documento certifica que

Sebastiao Vinicius Araujo de Moura

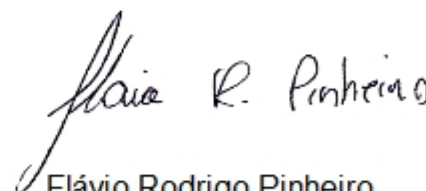
concluiu com sucesso no dia **03/03/2012** o curso de
Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI
com base na **ITIL® V3**

com duração de 24 horas



Roseli Pinheiro

Coordenadora de Treinamento



Flávio Rodrigo Pinheiro

Diretor

TIEXAMES CONSULTORIA E TREINAMENTO LTDA

CNPJ 09.199.888/0001-08 FONE: (11) 3522-6380

www.tiexames.com.br

CURSO: Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI com base na ITIL® V3

CARGA HORÁRIA : 24 HORAS

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Módulo 1 Introdução

Introdução ao cenário, desafios da TI, história e evolução da ITIL®, revisão da ITIL V2, nova estrutura da ITIL V3 e comparativo ITIL® V2 x V3.
Esquema de certificação profissional.

Módulo 2 Gerenciamento de serviços como uma prática

Conceitos de serviços, gerenciamento de serviços, processos, funções e papéis.

Módulo 3 Introdução ao ciclo de vida do serviço

Estrutura, escopo, componentes e interfaces e processos existentes no ciclo de vida do serviço. Papel da Governança de TI no ciclo de vida.

Módulo 4 Estratégia de Serviço

Conceitos: o que é estratégia, ativos de serviço, criação de valor, tipos de provedores.
Processos: Gerenciamento de Portfólio de Serviço, Gerenciamento da Demanda, Gerenciamento Financeiro.
Adoção de ferramentas na automação de serviços e tipos de ferramentas de suporte à Estratégia de Serviço.

Módulo 5 Desenho de Serviço

A importância dos 4Ps, aspectos do Desenho de Serviço. Processos: Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviço, Gerenciamento da Capacidade, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento da Continuidade de Serviço de TI, Gerenciamento de Fornecedor.
Tipos de ferramentas de suporte ao Desenho de serviço.

Módulo 6 Transição de Serviço

Processos: Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Configuração e Ativo de Serviço, Gerenciamento de Liberação e Implantação, Gerenciamento do Conhecimento de Serviço. Tipos de ferramentas de suporte à Transição de Serviço

Módulo 7 Operação de Serviço

Processos: Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Evento, Cumprimento de Serviço, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Acesso. Funções: Central de Serviços, Gerenciamento Técnico, Gerenciamento de Aplicativo, Gerenciamento de Operações de TI e Gerenciamento das Instalações.
Tipos de ferramentas de suporte à Operação de Serviço

Módulo 8 Melhoria de Serviço Continuada

Modelo PDCA, Modelo de Melhoria de Serviço Continuada, tipos de métricas. Tipos de ferramentas de suporte à Melhoria de Serviço Continuada

Módulo 9 Orientações para o exame oficial

Passos para agendar o exame na PROMETRIC e dicas de estudo

Certificado registrado sob o nº. 20449-53 na base de dados em 02/10/2012

**TIEXAMES CONSULTORIA
E TREINAMENTO LTDA**
CNPJ: 09.199.888/0001-08

Rua Expedicionário Leopoldo Venturi, 936.
Agronômica -SC. CEP 89188-000.

Este certificado pode ser validado através da página de consulta no web-site:
www.tiexames.com.br.

O programa deste curso foi acreditado pelo instituto EXIN na Holanda.

