TREINAMENTOS
& PÓS-GRADUAÇÃO/MBA

# CERTIFICADO
— DE TREINAMENTO —

ESTE CERTIFICADO CONFIRMA QUE

# Tiago Chave Benevides

**completou os requisitos do treinamento**

## ITIL® v3 Foundation 2011

concluído em 26/04/2013, com carga horária de 24 horas, ministrado por Flávio R. Pinheiro

ID Certificado: **34683-53**
Emitido por TIEXAMES Consult. e Treinamento Ltda
CNPJ: 09.199.888/0001-08
www.tiexames.com.br

Flávio R. Pinheiro
DIRETOR GERAL

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

# ITIL® v3 Foundation 2011

Carga horária: **24 horas**

**Módulo 1 Introdução**
Esquema de qualificação profissional em ITIL v3.
Introdução à ITIL v3.

**Módulo 2 Introdução ao gerenciamento de serviços**
Conceitos: Serviços, gerenciamento de serviços, provedor de serviços, tipos de provedores de serviço, partes interessadas, tipos de clientes, tipos de serviços, processos e funções. Papéis genéricos relacionados aos serviços e processos. Competências e habilidades necessárias para o gerenciamento de serviços.

**Módulo 3 Introdução ao ciclo de vida do serviço da ITIL v3**
Visão geral do ciclo de vida do serviço.

**Módulo 4 Estratégia de serviço**
Princípios e conceitos: Criação de valor, utilidade e garantia, ativos de serviço, padrões de atividade de negócio (PAN), gerenciamento de riscos e governança. Processos selecionados: Gerenciamento de portfólio de serviço, gerenciamento financeiro para serviços de TI, gerenciamento de relacionamento de negócio. Tipos de ferramentas de suporte à estratégia de serviço.

**Módulo 5 Desenho de serviço**
Princípios e conceitos: 4Ps do desenho, 5 aspectos do desenho e pacote de desenho de serviço. Processos: Coordenação de desenho, gerenciamento de catálogo de serviço, gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de continuidade de serviço de TI, gerenciamento da segurança da informação e gerenciamento de fornecedor. Tipos de ferramentas de suporte ao desenho de serviço.

**Módulo 6 Transição de serviço**
Processos selecionados: Planejamento e suporte da transição, gerenciamento de mudança, gerenciamento da configuração e ativo de serviço, gerenciamento de liberação e implantação, gerenciamento do conhecimento.
Tipos de ferramentas de suporte à transição de serviço.

**Módulo 7 Operação de serviço**
Princípios: Importância da comunicação nas operações.
Processos selecionados: Gerenciamento de Incidente, gerenciamento de evento, cumprimento de requisição, gerenciamento de problema e gerenciamento de acesso.
Funções: Central de serviços, gerenciamento técnico, gerenciamento de aplicativos, gerenciamento de operações de TI.
Tipos de ferramentas de suporte à operação de serviço.

**Módulo 8 Melhoria contínua de serviço (MCS)**
Princípios e conceitos: Ciclo PDCA, abordagem da MCS, medição, registro da MCS. Processo selecionado: Processo de melhoria de 7 etapas.

**Módulo 9 Orientações para o exame ITIL v3 Foundation**
Revisão do currículo do exame, dicas para preparação e obtenção do certificado.

REGISTRO DO CERTIFICADO

## 34683-53

ALUNO(A)

Tiago Chave Benevides

VALIDAÇÃO

Aponte a câmera para o QR code para confirmar a autenticidade deste certificado, ou acesse:
**www.tiexames.com.br/certificado/?34683-53**

EMITIDO POR

TIEXAMES Consultoria e Treinamento Ltda
CNPJ: 09.199.888/0001-08
Rua Expedicionário Leopoldo Venturi, 936
Agronômica, SC, CEP 89188-000