TREINAMENTOS
& PÓS-GRADUAÇÃO/MBA

CERTIFICADO
— DE TREINAMENTO —

ESTE CERTIFICADO CONFIRMA QUE

Marcelo Camilo de Oliveira

completou os requisitos do treinamento

ITIL® Intermediate Operational Support and Analysis (OSA)

concluído em 01/03/2019, com carga horária de 30 horas, ministrado por Flávio R. Pinheiro

ID Certificado: **51003-85**
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® Intermediate Operational Support and Analysis (OSA)

Carga horária: **30 horas**

Módulo 0 - Apresentação do curso e esquema de qualificação
Módulo 1 - Introdução ao suporte operacional e análises
Módulo 2 - Gerenciamento de eventos
Módulo 3 - Gerenciamento de incidentes
Módulo 4 - Cumprimento de requisições
Módulo 5 - Gerenciamento de problemas
Módulo 6 - Gerenciamento de acessos
Módulo 7 - Central de serviços
Módulo 8 - Outras funções do OSA
Módulo 9 - Considerações sobre tecnologia e implantação
Módulo 10 - Orientações para o exame de certificação OSA

REGISTRO DO CERTIFICADO

51003-85

ALUNO(A)

Marcelo Camilo de Oliveira

VALIDAÇÃO

Aponte a câmera para o QR code para confirmar a autenticidade deste certificado, ou acesse:

www.tiexames.com.br/certificado/?51003-85

EMITIDO POR

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