



● APRESENTAÇÃO

O ITIL é essencialmente uma metodologia para gestão da infra-estrutura de tecnologias e sistemas de informação de uma organização.

É constituído por um conjunto consistente das melhores práticas mundiais e tem, como objectivo principal, alinhar os serviços prestados pelas tecnologias e sistemas de informação com os requisitos de negócio, através da gestão da qualidade dos seus componentes e serviços.

As organizações que implementam o ITIL beneficiam da experiência acumulada, desde a década de 1980, na utilização desta metodologia, associada a um conjunto global de boas práticas.

A “biblioteca de infra-estrutura de tecnologia de informação” (ITIL) foi desenvolvida em Inglaterra durante os anos 80 para o departamento de I.T. da Agência Central de Telecomunicações (CCTA), uma agência do governo britânico. Reunindo as melhores práticas das companhias de nível superior, o CCTA estabeleceu a génese do processo ITIL, que culminou com o “framework” de como conceber, organizar e implementar a gestão de serviços dentro de uma organização.

Todas as empresas que contribuíram com o CCTA ilustrando as suas melhores práticas acabaram por adoptar a metodologia ITIL, dando origem à consolidação deste “standard” de mercado.

● CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

1º, 2º e 3º Dias

Introdução ao ITIL;

Service desk;

Gestão de Incidentes;

Gestão de Problemas;

Gestão de Configurações;

Gestão de Alterações;

Gestão de Versões;

Gestão do Nível de Serviço;

Gestão Financeira;

Gestão da Continuidade dos Serviços TI;

Gestão da Capacidade;

Gestão da Disponibilidade.

4º Dia

Workshop - Aplicação dos conceitos ITIL às actividades profissionais dos formandos e simulação de exame (opcional).



● OBJECTIVOS:

O alvo deste curso é incentivar todos os profissionais a participar de perto no sucesso da empresa a que pertencem:

Alinhando a concepção e implementação dos serviços com as necessidades actuais e futuras do negócio dos seus clientes;

Melhorando a qualidade da entrega da prestação directa de serviços, bem como dos serviços de manutenção e pós venda;

Reduzindo os custos, a longo prazo, na prestação de serviços.

● DESTINATÁRIOS:

Membros de equipas de prestação de serviços de T.I.;

Desde o operacional até ao gestor de 2ª linha (mas com intervenção de campo ou responsabilidades na organização/concepção dos serviços);

Colaboradores que suportam a gestão de implementações de mudança (criação de novos processos ou a sua renovação), a gestão de níveis de serviço, gestão da capacidade, gestão da disponibilidade, gestão da continuidade do serviço, gestão de serviços de manutenção, gestão de configuração e arquitecturas, etc;

Qualquer profissional que queira prosseguir a sua formação para os níveis mais avançados de “practitioner” ou “master”.

● DURAÇÃO:

21 horas - Das 9h30 às 17h30 + 7 horas (Workshop)

● DATAS*:

26 a 28 de Fevereiro de 2007 + 1 Março de 2007

7 a 9 de Maio de 2007 + 10 de Maio de 2007

9 a 11 de Julho de 2007 + 12 de Julho de 2007

8 a 10 de Outubro de 2007 + 11 de Outubro de 2007

26 a 28 de Novembro de 2007 + 29 de Novembro de 2007

* sujeito a número mínimo de inscrições

● PREÇO - Inclui documentação e almoço:

Fundamentos de ITIL - 3 dias - 1.100 Euros*

Fundamentos de ITIL + Workshop - 3+1 dias - 1.400 Euros*

Só Workshop - 390 Euros*

Exame - 150 Euros*

* A este valor acresce IVA à taxa legal em vigor

Para mais informações contactar: Formacao@isq.pt ou 21 423 4000