

# Descrição de curso da HP Education Services

Fundamentos do ITIL para Gerenciamento de Serviços de TI (H1846S)



Este curso apresenta os conceitos do Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI) baseado no padrão industrial ITIL (IT Infrastructure Library – Biblioteca de Infra-estrutura de TI). Descreve um conjunto dos processos envolvidos no desenvolvimento de uma estrutura de TI e utiliza a simulação prática e envolvente de Alto Desempenho ou uma série de exercícios práticos que oferecem uma experiência de aprendizado interativa. O resultado é um conhecimento sólido dos princípios básicos de GSTI, que pode ser usado no exame para o Certificado de Gerenciamento de Serviços de TI – Fundamentos, ou em projetos de GSTI. O curso de 3 dias é 70 por cento teórico e 30 por cento interativo.

## Público-alvo

Toda a equipe de TI, administradores de sistemas e redes, gerentes e executivos responsáveis pela entrega de serviços de TI em uma organização.

## Pré-requisitos

Experiência e conhecimento de ambientes computacionais de TI são úteis, mas não essenciais.

## Objetivo do curso

Ao completar o curso com êxito, você será capaz de:

- Obter uma compreensão fundamental dos processos de entrega de serviços e de suporte a serviços.
- Obter o conhecimento necessário para se preparar para o “Certificado em Gerenciamento de Serviços de TI – Fundamentos” tanto da EXIN como ISEB.

## Benefícios para você

- Identificar processos fundamentais envolvidos no Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI) e como integrá-los ao modelo de serviços de TI do seu negócio.
- Entender como TI e o negócio podem trabalhar em conjunto para melhorar a produtividade e a eficiência gerais.
- Aprender a transformar o relacionamento reativo entre TI e usuários em um relacionamento proativo.
- Aprender os conceitos de GSTI através de uma simulação envolvente e interativa, ou exercícios práticos.

## Por que os serviços educacionais da HP?

- Materiais abrangentes para o aluno
- Atividades práticas
- Foco em habilidades específicas da função
- Instalações de salas de aula com tecnologia de ponta
- Entrega personalizada no local do cliente
- Mais de 80 locais de treinamento em todo o mundo
- Instrutores da HP experientes e os melhores da área
- Treinamento on-line orientado por instrutor, no seu próprio ritmo, em <http://itresourcecenter.hp.com>

---

**Nome do curso:** Fundamentos do ITIL para Gerenciamento de Serviços de TI

---

**Número do produto HP:** H1846S

---

**Categoria/Subcategoria:** GSTI/ITIL

---

**Duração do curso:** 3 dias

---

**Nível:** Iniciante

---

**Idioma do curso:** Português

---

**Para solicitar:** Você pode pedir este curso on-line em <http://www.hp.com/learn>. No site, selecione um país, escolha "registro" ou "Reservar um curso" e preencha o formulário de registro on-line.

---

**Próximas etapas:** Cursos para profissional de ITIL (ITIL Practitioner)

---

**Próximas etapas:** Gerente de Serviços do ITIL Suporte a Serviço + Entrega de Serviço

---

## Detalhamento do curso

### **Gerenciamento de serviços**

- Introdução ao Gerenciamento de Serviços de TI
- Introdução ao ITIL
- Aperfeiçoamento contínuo
- Simulados (tarefa de casa)

### **Central de Serviços**

- Tratamento de chamadas
- Opções da central de serviços

### **Gerenciamento de incidentes**

- A diferença entre incidentes, problemas e erros conhecidos
- Processo de controle de incidentes
- Classificação, priorização e escalada

### **Gerenciamento de problemas**

- Problemas e erros conhecidos
- Os processos de controle de problemas e de controle de erros
- Gerenciamento de problema reativo e proativo

### **Gerenciamento da configuração**

- Fornecimento de informações sobre a infraestrutura de TI
- Itens de configuração
- Banco de dados do gerenciamento da configuração
- Processo do gerenciamento da configuração

### **Gerenciamento de mudanças**

- Processo do gerenciamento de mudanças
- Aprovação e programação de mudanças
- Comitê de controle de mudanças
- Mudanças de emergência

### **Gerenciamento de liberações**

- Processo de liberação e distribuição
- Políticas e tipos de liberação

- Biblioteca de software definitivo

### **Gerenciamento do nível de serviço**

- Acordos de nível de serviço e de nível operacional
- Contratos de apoio
- Programa de aperfeiçoamento de serviço
- Gerenciamento do relacionamento com o cliente

### **Gerenciamento financeiro**

- Previsão orçamentária, contabilidade e cobrança
- Modelos de custo e classificação de custos
- Recuperação de custos

### **Gerenciamento de capacidade**

- Banco de dados da capacidade
- Gerenciamento da demanda e da carga de trabalho
- Gerenciamento de recursos e de desempenho
- Planejamento da capacidade

### **Gerenciamento de disponibilidade**

- Confiabilidade e sustentabilidade
- Resiliência e funcionalidade do serviço
- Cálculo da disponibilidade

### **Gerenciamento da continuidade dos serviços de TI**

- Análise de risco
- Planejamento para desastres em potencial
- Testes e execução de planos de continuidade

### **Gerenciamento de segurança (este módulo aplica-se somente a alunos do exame do EXIN)**

- Processo do gerenciamento de segurança
- Modelo de segurança de informações
- Responsabilidades
- Segurança e ITIL

## Exame: Fundamentos do ITIL para Gerenciamento de Serviços de TI

- Preparação para o exame
- Simulados

© 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P. As informações aqui contidas estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. As únicas garantias para produtos e serviços da HP são as estabelecidas nas declarações de garantia expressa que acompanham tais produtos e serviços. Nada aqui contido deve ser interpretado como constituindo uma garantia adicional. A HP não deverá ser responsabilizada por erros técnicos e editoriais, ou omissões aqui contidos.

Para localizar as informações de contato de seu país e para saber mais sobre os serviços educacionais da HP, visite nosso site mundial em <http://www.hp.com/learn>.

