

Requisitos de Exame

Certificado de Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI (baseado na ITIL®)

Data da Publicação: 1-10-2007

Data de Início: 1-07-2005

Público Alvo

O exame de certificação de Fundamentos do Gerenciamento de Serviços de TI (baseado na ITIL®) é destinado a:

- Profissionais envolvidos no gerenciamento da infra-estrutura de TI que desejem trabalhar dentro de uma estrutura orientada a processos organizados de acordo com a ITIL®;
- Profissionais que desejem avançar no esquema de certificação, visando às certificações de Praticante (Practitioner) e/ou Gerente de Serviço (Service Manager);
- Profissionais que desejem obter certificação na área da norma ISO 20000.

O certificado de fundamentos é um pré-requisito para as certificações de Praticante (Practitioner), Gerente de Serviço (Service Manager) e para a certificação ISO/IEC-20000/SQM (Fundamentos do Gerenciamento da Qualidade de Serviço).

Pré-requisitos Não há

Isenção Não há

Requisitos de Exame

	Peso
1. A importância dos serviços e da infra-estrutura de TI para uma organização	(2,5)
2. A orientação baseada a processo para os negócios da organização	(5)
3. Os processos ITIL® utilizados no gerenciamento da infra-estrutura e seus correlacionamentos	(62,5)
4. Os conceitos básicos	(30)

Detalhes dos requisitos de exame

1. A importância dos serviços e da infra-estrutura de TI para uma organização

1.1 O candidato deve demonstrar ter entendimento sobre a importância dos serviços e da infra-estrutura de TI para a organização

1.1.1 O candidato deve estar capacitado a indicar a importância de uma abordagem sistêmica para o gerenciamento da infra-estrutura de TI para:

- Os clientes dos serviços de TI;
- Os fornecedores dos serviços de TI.

2. A orientação baseada a processo para os negócios da organização

2.1 O candidate deve demonstrar ter entendimento da orientação baseada a processo para os negócios da organização, de forma a:

- 2.1.1 Apresentar os benefícios dos processos em uma organização;
- 2.1.2 Distinguir processos e unidades da organização;
- 2.1.3 Indicar quais elementos são absolutamente necessários em uma descrição de processo.

3. Os processos ITIL® utilizados no gerenciamento da infra-estrutura e seus correlacionamentos

3.1 O candidate deve demonstrar ter conhecimento sobre os seguintes processos da ITIL®, envolvidos no gerenciamento de TI e seus correlacionamentos:

Gerenciamento de Incidentes
 Gerenciamento de Problemas
 Gerenciamento de Mudanças
 Gerenciamento da Configuração
 Gerenciamento de Liberações
 Gerenciamento do Nível de Serviço
 Gerenciamento da Disponibilidade
 Gerenciamento da Capacidade
 Gerenciamento da Continuidade dos Serviços de TI
 Gerenciamento Financeiro para Serviços de TI
 Gerenciamento da Segurança
 e a função da Central de Serviços

O candidato deve estar apto a:

- 3.1.1 distinguir os objetivos, as atividades e os resultados dos diversos processos da ITIL®;
- 3.1.2 descrever o correlacionamento entre os processos ITIL®;
- 3.1.3 apresentar exemplos de dados ou produtos que são trocados entre os processos ITIL®.

4. Os conceitos básicos

4.1 O candidate deve demonstrar ter conhecimento dos conceitos básicos envolvidos nos processo ITIL®;
 4.1.1 bem como estar capacitado a descrever tais conceitos.

Conceitos Básicos

List of basic concepts

Acordo de Nível de Serviço, ANS
 Acordo de Nível Operacional, ANO

Acordos de Reciprocidade
Ameaça
Análise de Impacto no Negócio
Análise de Interrupção de Sistema -AIS
Análise de Risco
Análise do Impacto da Falha de Componente, AIFC
Árvore de Análise de Falhas, AAF
Ativos
Auditoria
Autorização
Avaliação
Banco de Dados de Capacidade, BDC
Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração, BDGC
Biblioteca de Software Definitivo, BSD
Catálogo de Serviços
Categoria
Central de Serviços
Central de Serviços Especializada
Central de Serviços Local (Distribuída)
Central de Serviços não Especializada
Central de Serviços Virtual
Central Service Desk
Chamada(o)
Ciclo de Deming
Classificação
Cliente
Cobrança
Cobrança Teórica
Comitê de Controle de Mudanças , CCM
Confiabilidade
Confidencialidade
Configuração de Referência
Conscientização da Segurança
Contabilidade
Contrato de Apoio, CA
Controle de Erros
Controle de Problemas
Controle de Qualidade
Custo Adicional
Custos Baseados em Atividades
Defeito, Falha
Depósito de Hardware Definitivo, DHD
Desastre
Dimensionamento da Aplicação
Disponibilidade
Erro Conhecido
Escalada
Escalada Funcional
Escalada Hierárquica
Funcionalidade do Serviço

Garantia de Qualidade
Gerenciamento
Gerenciamento da Capacidade
Gerenciamento da Capacidade de Serviços
Gerenciamento da Capacidade do Negócio
Gerenciamento da Configuração
Gerenciamento da Continuidade dos Serviços de TI
Gerenciamento da Demanda
Gerenciamento da Disponibilidade
Gerenciamento da Segurança
Gerenciamento de Ativos
Gerenciamento de Capacidade de Recursos
Gerenciamento de Incidentes
Gerenciamento de Liberações
Gerenciamento de Mudanças
Gerenciamento de Problemas
Gerenciamento do Desempenho
Gerenciamento do Nível de Serviço
Gerenciamento Financeiro para Serviços de TI
Gerenciamento pró-ativo de Problemas
Gerente de Processo
Identificação de IC
Impacto
Incidente
Incidentes de Segurança
Infra-estrutura de TI
Integridade
Interrupção de Serviço
Gerenciamento de Serviços de TI
Item de Configuração, IC
Janela de Serviço
Lançamento (de um produto em produção)
Liberação
Liberação / Correção de Emergência
Liberação Completa
Método de Gerenciamento e Análise de Risco do CCTA
Modelagem
Monitoração
Mudança
Mudança Urgente
Nível de Segurança
Nível de Serviço
Nível do IC
Otimização no Desempenho
Pacote de Liberação
Planejamento da Capacidade
Plano de Melhoria dos Serviços, PMS
Política de Liberações
Preço de Mercado
Previsão Orçamentária

Prioridade
Problema
Procedimento
Processo
Processo de Negócio
Processo Operacional
Programação das Futuras Mudanças, PFM
Plano de Recuperação
Recuperação
Recuperação Gradativa
Recuperação Imediata
Recuperação Intermediária
Requisição de Mudança, RDM
Requisição de Serviço
Requisitos de Nível de Serviço
Resiliência (Resistência)
Restauração do Serviço
Revisão
Revisão de Pós-Implementação, RPI
Segurança
Plano de Qualidade de Serviço, PQS
Especificação de Serviço (documento de)
Serviços de TI
Solução de contorno
Status
Suporte de Primeiro Nível
Suporte de Segundo Nível
Suporte de Terceiro Nível
Sustentabilidade
Taxa Corrente
Tempo fora de Serviço
Tempo Médio Entre Falhas, TMEF
Tempo Médio Para Reparo, TMPR
Tempo Transcorrido
Unidade de Liberação
Urgência
Usuário
Verificação
Vulnerabilidade

Literatura

Literatura Básica

editores: J. van Bon, T. Verheijen

Fundamentos do Gerenciamento de Serviços em TI, baseado no ITIL®

Zaltbommel: ITSMF-NL/Van Haren Publishing, primeira edição, primeira impressão, Dezembro, 2006
ISBN 978 90 77212 950

Leitura Complementar

OGC

Service Support

Norwich: The Stationery Office, 2000
ISBN 0 11 330015 8

OGC

Service Delivery

Norwich: The Stationery Office, 2001
ISBN 0 11 330017 4

OGC

Introduction to ITIL®

Norwich: The Stationery Office, 2005
ISBN 0 11 330973 2

R.B. Palmer

IT Service Management Foundations: ITIL® Study Guide

Corinth: Gulf Stream Press, 2005
ISBN 0 9771469 0 1

Sessão de Exame

Não é permitido o uso da literatura ou anotações durante a realização do exame

ITIL® is a Registered Community Trade Mark of OGC (Office of Government Commerce, London, UK), and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office.