

Corso ITIL vers. 3 Foundation

Obiettivi

- Acquisire i concetti fondamentali del "Ciclo di Vita" dei Servizi
- Familiarizzare con la terminologia
- Comprendere i ruoli, i processi e le funzioni che caratterizzano le aree chiave di IT Service Management in ITIL vers. 3.
- Creare consapevolezza delle implicazioni legate alla introduzione della metodologia ITIL.
- Sostenere con successo l'esame di certificazione "ITIL Foundation v.3"

Destinatari

- IT Manager e personale del settore IT coinvolto nella gestione e nel miglioramento dei processi
- Infrastructure manager, application manager, project manager e business manager direttamente interessati in attività IT
- Quality manager e account manager

Durata e contenuti

3 giorni, compresa la preparazione agli esami e gli esami stessi.

Programma

1° giorno

- **Introduzione generale**
 - Definizione e origini di ITIL
 - Confronto con altre metodologie e standard
 - Confronto tra ITIL vers.2 ed ITIL vers.3
 - Il "Ciclo di Vita" dei servizi
- **La Strategia ("Service Strategy")**
 - Service Portfolio Management
 - Financial Management
 - Demand Management
 - Organizational Development
- **La Progettazione ("Service Design")**
 - Service Catalogue Management
 - Service Level Management
 - Availability Management
 - Capacity Management
 - Continuity Management
 - Information Security Management
 - Supplier Management

2° Giorno

- **Il Passaggio in Esercizio ("Service Transition")**
 - Change Management
 - Asset & Configuration Management

- Release & Deployment Management
- Service Validation & Testing
- Service Evaluation
- Knowledge Management

• La Gestione Operativa ("Service Operation")

- Event Management
- Incident Management
- Problem Management
- Request Fulfilment
- Access Management
- Application Management
- IT Security Management
- Service Desk
- Operation & Technical Management

3° giorno: test per la certificazione

- **Il Ciclo di Miglioramento ("Continual Service Improvement")**
 - Il processo di Miglioramento in 7 passi
 - Service Measurement
 - Service Reporting
 - Assessment & Benchmarking

3° giorno: Esame

- Preparazione all'esame
- Esecuzione dell'esame

Metodica e materiale didattico

Corso tradizionale in aula tenuto da docenti con esperienza e certificati ITIL.

Durante l'esposizione della materia il docente stimola la discussione collegiale, per approfondire e chiarire i punti più critici.

Al termine di ogni giornata vengono eseguiti alcuni test di verifica sui capitoli trattati, utilizzando domande estratte dalle prove ufficiali dell'esame ITIL Foundation.

Ai partecipanti viene consegnata copia delle slide utilizzate dal docente, con testi esplicativi dove necessario, in lingua italiana.

Testi consigliati, entrambi distribuiti dalla Segreteria di ITSMF Italia (in alternativa):

- "Passing Your ITIL Foundation Exam - The Official ITIL Foundation Study Aid", ed. OGCTSO
- "Foundations of IT Service Management Based on ITIL V3", ed. Van Haren Publishing, in lingua inglese

Test ed esame per la Certificazione

Questo modulo è indirizzato a chi vuole sostenere l'esame di certificazione "ITIL Foundation v.3".

La fase di test consiste nella esecuzione di due simulazioni del test di esame.

Per ogni simulazione viene distribuito un questionario analogo a quello di esame e viene dato, come per l'esame reale, un tempo massimo di un'ora per la compilazione.

Al termine le prove sono raccolte ed analizzate, e le risposte sono discusse collegialmente, chiarendo e approfondendo i punti che risultano carenti.

Nella seconda parte i candidati sostengono l'esame di certificazione "ITIL Foundation v.3", tramite terminale in collegamento via Internet con il server dell'Ente Certificatore.

Corso ITIL vers. 3 Foundation

Prerequisiti

Non sono previsti prerequisiti minimi necessari per partecipare al corso.

Per sostenere l'esame aiuta senz'altro qualche anno di esperienza nell'IT (ed in particolare in diversi servizi IT e non solo nella tecnologia).

Il Foundation Certificate è un prerequisito necessario per le certificazioni *Practitioner* e *Manager in IT Service Management*.

Data e luogo di svolgimento

9-10-11 maggio 2011 [orario 9:30-13:30 / 14:00-17:00] – **Milano**

c/o CSF Centro Servizi Formazione, Sede di Milano

Viale Sabotino 22, 20135 Milano

a pochi metri dalla stazione "Porta Romana" della MM 3 (Metropolitana Milanese, Linea 3, "gialla")

Condizioni di partecipazione

Quota di partecipazione

• **Corso** (2½ gg) : **€ 950 + IVA**

iscritti AIP (Associazione Informatici Professionisti) : **€ 700 + IVA**

• **Esame** : **€ 200 + IVA**

La quota comprende la colazione di lavoro per le tre giornate di corso.

Condizioni particolari (cumulabili – solo per il Corso, escluso Esame)

• **sconto 10%** per iscrizioni validamente completate entro il 22/04/2011;

• **sconto 5%** sugli iscritti successivi al primo della stessa azienda/ente.

Condizione speciale per i Soci AIEA (Associazione Italiana Information Systems Auditors)

Corso (2½ gg) più Esame : **980€ +IVA (880€ +IVA)** per iscrizioni validamente completate entro il 22/04/2011).

Modalità di iscrizione

Prelevare la "Scheda iscrizione" dal sito www.consortzioaipnet.it, compilarla ed inviarla entro 10 giorni dalla data di inizio del corso a **info@consorzioaipnet.it** oppure via fax a **0287152597** allegando l'attestazione di avvenuto pagamento.

Modalità di pagamento

Il pagamento deve essere effettuato all'atto dell'iscrizione mediante assegno bancario non trasferibile o circolare o bonifico intestato al Consorzio AIPNET (IBAN: **IT37Q0569601621000006214X61**).

Variazioni

L'organizzatore si riserva la facoltà di rinviare o annullare i corsi programmati dandone comunicazione via fax o email agli iscritti entro 3 giorni dalla data di inizio del corso, provvedendo al rimborso dell'importo ricevuto senza ulteriori oneri.

Disdetta

È possibile rinunciare all'iscrizione entro e non oltre 7 giorni dalla data di inizio del corso comunicando la decisione per iscritto (anche via email). In tal caso verrà restituito quanto già versato.

Qualora la comunicazione della disdetta avvenga successivamente a tale data oppure avvenga di fatto con la mancata presenza dell'iscritto, sarà comunque dovuto e trattenuto l'intero importo.

Contatti

– Monica Affer
Segreteria generale del Consorzio
02 91532453 – info@consorzioaipnet.it

– Riccardo Aduasio
Consortziato "CSF" di Pavia / Milano
0382 3814500 – aduasio@csf.pv.it

Organizzazione

Consorzio AIPNET



02 91532453 – info@consorzioaipnet.it

Via del Caravaggio 4, 20144 Milano – P.IVA 06416240965 – www.consortzioaipnet.it