



TREINAMENTO E CONSULTORIA



# Conteúdo Programático

## Pacote ITIL v.2 e COBIT Foundation

<b>Duração:</b>	36 horas
<b>Material didático:</b>	<p><b>Gerenciamento de Serviços de TI na Prática</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Editora: Novatec</li> <li>* Autor: IVAN LUIZIO MAGALHAES &amp; WALFRIDO BRITO PINHEIRO</li> <li>* ISBN: 9788575221068</li> <li>* Origem: Nacional</li> <li>* Ano: 2007</li> <li>* Edição: 1</li> <li>* Número de páginas: 672</li> <li>* Acabamento: Brochura</li> <li>* Formato: Médio</li> </ul>



## Nosso Diferencial

- Parcerias internacionais
- Instrutores altamente qualificados
- Livros de referência como Material didático
- Coffee-break diferenciado
- Estacionamento coberto
- Computadores de última geração
- Salas com projetores multimídia
- Certificado de conclusão e de participação
- Somente 01 aluno por computador
- Treinamentos revisados periodicamente



## RESUMO

No processo de governança de TI, vários aspectos são considerados para a tomada de decisões. A arquitetura de TI existente, que define a capacidade instalada de recursos de TI, os padrões de tecnologia e os modelos de dados entre outros; as aplicações de negócios, que definem quem toma as decisões e como estas decisões são tomadas; a estratégia de infra-estrutura de TI, que mostra como está disposta a capacidade instalada de TI; os investimentos, que definem como os recursos serão aplicados em TI e as operações que realizam as atividades de TI.

Aliado a tudo isto, a governança de TI busca a qualidade dos serviços através de modelos e aplicação de melhores práticas do mercado. Várias soluções são analisadas neste contexto, dentre as quais destacam-se o Balance Scorecard, Cobit, ITIL, ROI, CMM, etc.

Hoje em dia está cada vez mais estreito o relacionamento da TI com os negócios da empresa. É por isto que a adoção de uma política de governança de TI, tem sua real importância para que a organização possa se mostrar competitiva e consiga adquirir uma flexibilidade e agilidade na tomada de decisões e com isto ganhar o seu espaço no mercado de negócios.

O curso ITIL foundation aborda os conceitos, termos, definições,

## DIFERENCIAIS NA CARREIRA:

- xxxxxxxxxxxxxxxxx;



xxxxxxxxxxxxxxxxxxx;

- xxxxxxxxxxxxxxxxx;

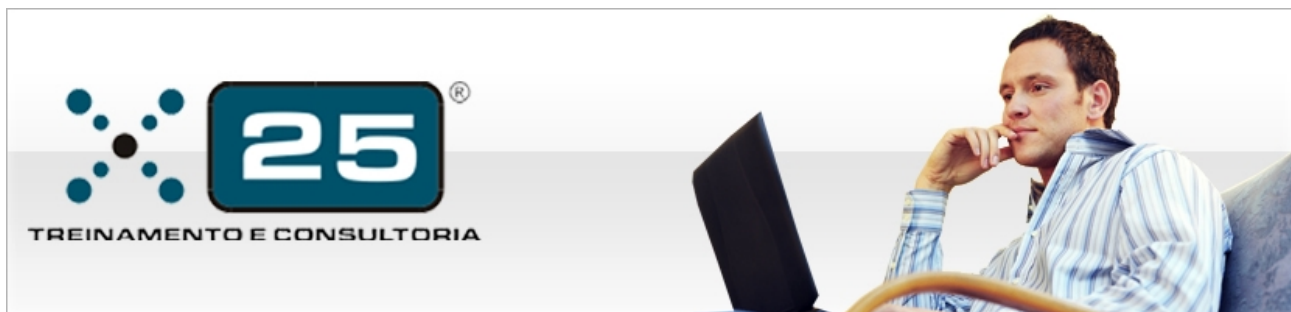
- xxxxxxxxxxxxxxxxs.

SGAS 910, Bloco D, salas, 237 a 243, Mix Park Sul - Asa Sul, Brasília/DF

CEP: 70.390-100 - Fone/Fax: (61) 3244-2510

x25@x25.com.br

[www.x25.com.br](http://www.x25.com.br)



objetivos, benefícios e relacionamentos dos principais processos e funções para o Gerenciamento de Serviços de TI, de acordo com o modelo de melhores práticas do ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

Enquanto o curso de COBIT Foundation, objetiva dar uma visão dos conceitos, melhores práticas e aplicações dos princípios de governança de TI baseado no framework do CobiT V4.0

## PRÉ-REQUISITOS

- ◆ Recomenda-se que o aluno tenha **conhecimento básico em serviços de TI.**



## EMENTA ITIL

### 1. Governança de TI

- Entendendo seus princípios e fundamentos

### 2. Service Desk

- Entendendo seu papel e função na infra-estrutura de TI e seu relacionamento com os processos do ITIL;

### 3. Gerenciamento de Incidentes

- Definição de um incidente;
- Descrição do controle de incidentes (registro, classificação, coordenação e resolução);

### 4. Gerenciamento de Problemas

- Definição de um problema;
- Gerenciamento pró ativo de problemas (identificação de problemas e prevenção de novos incidentes);

### 5. Gerenciamento da Configuração

- Definindo um item de configuração (IC) e o banco de dados do gerenciamento da configuração (BDGC);
- Impactos do gerenciamento da configuração em outros;

### 6. Gerenciamento de Mudanças

- Definição de uma mudança e requisição de mudança (RDM);
- Descrição de controle de mudanças e procedimentos de mudança;
- Papel do comitê de controle de mudanças;

### 7. Gerenciamento de Liberações

- Escopo e conceitos;

- Definição de planejamento, testes e implementação;

### 8. Gerenciamento do Nível de Serviço

- Definição de um catálogo de serviços;
- Identificação, negociação, monitoração e revisão de ANS (SLA);

### 9. Gerenciamento Financeiro para Serviços em TI

- Revisão orçamentária, cobrança e contabilidade;
- Análise de custos e políticas de cobrança;

### 10. Gerenciamento da Disponibilidade

- Revisão de confiabilidade, disponibilidade, integridade e manutenção;
- Cálculo de disponibilidade;
- Planejamento, monitoração e reporte;

### 11. Gerenciamento da Capacidade

- Dimensionamento de aplicações, carga de trabalho (workload) e desempenho, demanda, e gerenciamento de recursos e suas entradas no modelo;
- Definição do banco de dados de gerenciamento da capacidade e escopo do planejamento de capacidade;

### 12. Gerenciamento da Continuidade dos Serviços em TI

- Continuidade de negócio, análise de riscos, e gerenciamento de riscos;
- Definição de ativos, ameaças, vulnerabilidades e resolução;
- Desenvolvimento, teste, e manutenção de plano de continuidade dos serviços de TI.



## EMENTA COBIT

- 1. Identificação de pontos chaves do gerenciamento de TI que afetam as organizações e entendimento da necessidade de um Framework de Governança de TI**
  - Princípios da Governança de TI;
  - Quem é responsável pela Governança de TI;
  - Como a Governança de TI resolve os problemas de gerenciamento;
- 2. Entendendo os componentes do COBIT e a função completa do COBIT com relação aos outros Frameworks de Gerenciamento de TI**
  - Componentes do COBIT
  - Como o COBIT
    - \* satisfaz os requerimentos de um framework de controle;
    - \* se alinha com outros standards;
    - \* atinge os requerimentos regulatórios;
    - \* auxilia os gerentes e auditores dentro de uma organização;
- 3. Descrição do Framework COBIT e seus componentes**
  - Funções do Framework COBIT;
  - Características dos quatro domínios de TI
  - Funções dos processos de TI do COBIT;
  - Sete critérios da informação
  - Como o COBIT define os recursos em um ambiente de TI;
  - Objetivos de Controle e Indicadores do COBIT
  - Métricas, fatores críticos de sucesso
- 4. Entendimento de como o COBIT beneficia o negócio, alinhado aos objetivos da Governança de TI;**
  - e modelos de maturidade no guia de gerenciamento;
  - Descrição do approach geral da auditoria no Guia de Auditoria;
- 5. Descrição dos vários recursos do COBIT, como Cobit Online, Cobit QuickStart, Cobit Security Baseline e Implementatio Guide for IT Governace;**
- 6. Descrição dos recursos do COBIT e entendimento do benefícios para o negócio**
- 7. Entendendo como o Framework COBIT pode ser aplicado nos processos PO10 e DS02**
  - Objetivos de Controle e Práticas de controle para o PO10 e DS02;
  - Fatores críticos de sucesso relevante para KGIs e KPIs do PO10 e DS02;
  - Indicadores chaves de metas (KGIs) do COBIT para problemas de TI relevantes no PO10 DS02;
  - Indicadores Chaves de Performance (KPIs) relevantes sugeridos para o PO10 e DS02;
  - Aplicação dos modelos de maturidade do PO10 e DS02