

## ITIL® v3 Foundation

Il framework ITIL® (Information Technology Infrastructure Library) è un insieme di linee guida e best practice per la gestione di servizi IT di qualità e fornisce indicazioni sui processi e sui mezzi necessari a supportarli. Con il rilascio della versione 3.0 il "core" di ITIL si costituisce di cinque pubblicazioni che specificano le caratteristiche dei processi di base per un'implementazione dei servizi di gestione dell'IT solida e ad alto livello. Gli obiettivi che si pone ITIL v.3.0 Foundation sono: allineare i servizi IT con i bisogni correnti e futuri del business e dei clienti migliorare la qualità dei servizi IT erogati ridurre i costi fissi di erogazione dei servizi. Il corso fornisce le competenze necessarie per sostenere l'esame di certificazione e si conclude con l'esame "ITIL v3 Foundation". Il superamento dell'esame fornisce 2 crediti nel percorso di certificazione "ITIL v3 Expert".

### Agenda (3 giorni)

**Introduzione: lo schema di certificazione ITIL v3.- ITIL 2011**

**Definizione dei concetti di base: le fasi del ciclo di vita.**

#### Service Strategy:

gestione e implementazione della strategia IT  
gestione della domanda.

#### Service Design:

gestione del Service Level Agreement (SLA)  
definizione del catalogo dei servizi  
sicurezza delle informazioni e continuità del servizio.

#### Service Transition:

change management  
gestione della configurazione  
rilascio e implementazione.

#### Service Operation:

gestione degli eventi  
gestione degli incidenti  
soddisfazione dei requisiti.

**Continual Service Improvement.**

**Ruoli e responsabilità.**

**Preparazione all'esame e simulazione esame.**

**Esame di certificazione.**

### Obiettivi

Acquisire una buona conoscenza delle best practices ITIL ed una preparazione per il conseguimento della certificazione "ITIL v3 Foundation".

### Destinatari e Prerequisiti

#### A chi è rivolto

Responsabili dei servizi IT, IT Manager, Network Manager, IT Specialist, Responsabili di Progetto e Responsabili Qualità.

#### Prerequisiti

Nessuno.

### Iscrizione

**Quota di Iscrizione: 1.190,00 € (+ IVA)**

La quota comprende la didattica, la documentazione, il pranzo e i coffee break. Al termine del corso sarà rilasciato l'attestato di partecipazione.

**Quota di Iscrizione comprensiva del Voucher: 1.350,00 € (+ IVA)**

Con l'acquisto del voucher è possibile sostenere l'esame di certificazione.

### **Partecipazioni Multiple**

Per le partecipazioni multiple che provengono da una stessa Azienda, è adottata la seguente politica di sconto:

10% sulla seconda

40% sulla terza

80% dalla quarta in poi.

### **Informazioni**

Segreteria Corsi - Reiss Romoli s.r.l. - tel 0862 452401 - fax 0862 028308

corsi@ssgrr.com

### **Date e Sedi**

Date da Definire

### **Formazione in House**

Il corso può essere svolto presso la sede del Cliente e personalizzato nei contenuti.

Segreteria Corsi - Reiss Romoli s.r.l. - tel +39 0862 452401 - fax +39 0862 028308

email: corsi@ssgrr.com

Reiss Romoli 2024