



# CURSO BRIDGE ISO/IEC 20.000

ISO/IEC 20000  
Gerenciamento da Qualidade dos Serviços de TI



## A IT Partners

\* Pioneira na oferta de Consultoria em Governança e Gestão da Tecnologia da Informação, a IT Partners é reconhecida pelo mercado e pela imprensa especializada como referência nacional em projetos de adoção e treinamento de ITIL® e pela expertise em COBIT.

\* Destaca-se por treinamentos certificados internacionais, auditoria e implantação do COBIT, ISO/IEC2000, Risco e Compliance. Acreditada para cursos e exames em instituições internacionais, como o EXIN, APMG e a ISACA, já treinou mais de 3000 profissionais até 2012.

ISO/IEC 20000 é o padrão mundial para o Gerenciamento de Qualidade no Serviço de TI. Ele fornece um framework e especificações reconhecidas mundialmente como padrão de avaliação dos Serviços de TI.

A norma propõe processos baseados no ciclo de melhoria contínua PDCA (Plan-Do-Check-Act) e define um conjunto mínimo de requisitos que todos os prestadores de serviços devem aspirar a alcançar. Não se trata de uma mera norma, mas sim de um método de análise e avaliação contínua ligada a melhorias nas organizações.

Ela ajuda o prestador de serviço no reforço dos relacionamentos com os clientes através da identificação de melhorias e oportunidades do serviço, e por outro lado, possibilita os clientes a avaliar os seus potenciais prestadores de serviço. O ISO/IEC 20000 define um padrão global e um conjunto de serviços extremamente relacionados à gestão de processos.

A duração do curso é de 8 horas. O método de ensino será a aula expositiva com participação dos alunos em exercícios em grupo.



## ISO/IEC 20000 e ITIL®

Organizações e departamento de TI que adotaram o ITIL® como o framework de melhores práticas tem vantagens ao adotar o padrão ISO/IEC 20.000. A norma prove uma marca de qualidade nos serviços oferecidos ao negócio. A ITIL® e A ISO/IEC 20000 estão alinhadas, porém, a ITIL® é um conjunto de diretrizes enquanto que a ISO/IEC 20000 é um conjunto de exigências universais.

## O curso

**O curso Bridge sobre a norma ISO/IEC 20000, fornece o conhecimento necessário para o aluno atender aos requerimentos do exame de Fundamentos.**

Ministrado por instrutores com avançados conhecimentos sobre o tema, o curso é voltado à prática, usa estudos de casos e exige atuação ativa dos participantes.

Os objetivos principais deste treinamento são:

- Prover informações necessárias e habilidades práticas requeridas no planejamento, implementação, gerenciamento e melhoria do Suporte a Serviços e Entrega de Serviços baseados nas práticas do ITIL®.
- Entender a estrutura da norma ISO/IEC 20.000.
- Identificar e desenvolver os processos exigidos pela norma, com o objetivo de obter um melhor Gerenciamento de Serviços em TI.
- Preparar o participante para a certificação.

### PÚBLICO ALVO

Equipes operacionais, supervisores, gerentes, consultores ou auditores, o programa também é indicado para profissionais já certificados em ITIL®, MOF, COBIT, ISO 9000, ISO 27000, CMMI e ASL.

### BENEFÍCIOS:

- Mostrar a sua empresa que  **você é capaz** de melhorar a qualidade dos serviços de TI para atender as expectativas dos clientes.
- Melhorar seu desempenho no trabalho, **maximizando resultados**.
- **Manter-se competitivo** na sua organização e no mercado de trabalho.
- Empregados qualificados e mais produtivos e eficientes.
- Uma equipe qualificada pode propor melhorias em todas as áreas da empresa.

### MATERIAL DO ESTUDANTE

- Apostila em português;
- Simulações, estudo de caso e exercícios;
- Material de referência que será utilizado durante o curso: ISO / IEC 20000 an Introduction (ISBN - 9789087530815).

### PRÉ-REQUISITO

Possuir certificação em ITIL® Foundation.

### PROGRAMAÇÃO DO CURSO

- Introdução.
- ISO e Qualidade.
- Sistema de Ger. de Serviços.
- Normas e Estruturas.
- Melhoria e Ger. do GSTI.
- Relacionamento com o Negócio.
- Gestão de Fornecedores.
- Gestão de Incidente.
- Gestão de Problema.
- Gestão de Nível de Serviço.
- Relato do Serviço.
- Continuidade e Disponibilidade.
- Orçamento e Contabilidade.
- Capacidade.
- Segurança.
- Gestão de Configuração.
- Gestão de Mudanças.
- Gestão de Liberação.
- Simulado.
- Correção do Simulado.
- Exame.

### METODOLOGIA DO TREINAMENTO

2 módulos de 4 horas de duração (8 horas no total)



## Sobre a IT Partners

### Destaques nos trabalhos da IT Partners.

Nossos clientes estão entre as maiores e melhores empresas do país, destacadamente entre as 500 maiores. Tanto o segmento público como o privado conta com nossos serviços e treinamentos.

#### Treinamento

Para atender de forma eficiente, as áreas de TI das empresas que buscam o aprimoramento constante de suas equipes, a divisão de treinamento da IT Partners desenvolve e aperfeiçoa continuamente metodologias capazes de assegurar a formação teórica e prática dos alunos. A empresa se preocupa em adaptar à realidade do país, sempre com a aprovação dos organismos internacionais responsáveis, cursos e exames de certificação de todos os níveis. A IT Partners foi a primeira a oferecer cursos de ITIL® com conteúdo e exame de certificação em português. Os índices de aprovação obtidos por

seus alunos mantêm-se em torno acima dos patamares mundiais por tipo de curso.

#### Consultoria

A área de Serviços de Consultoria tem como foco ajudar nossos clientes a se adaptarem, com sucesso, às condições econômicas em constante mudança e a desenvolverem estratégias corporativas e tecnológicas que melhorem o retorno sobre seus investimentos. A IT Partners é especialista em aliar a inteligência de diagnóstico proporcionada pelo COBIT, ITIL®, ISO 31000, ISO 27000, ISO 20000 e ISO 15504. Desenvolvemos nossa própria metodologia, a BRAVO que trata da Governança do Ciclo de Vida dos Riscos de TI.

### Onde estamos

Av. Moema, 300 - cj. 67/68 CEP 04077-020 - São Paulo - SP - Brasil

### Mais informações:

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

[treinamento@itpartners.com.br](mailto:treinamento@itpartners.com.br)

Tel. 55 11 5102-3830