



2009 • 2010

## ITIL® v3 Intermediate Service Operation certificate

Service Operation Certificate è una qualifica indipendente, ma al tempo stesso rientra a far parte del flusso del ciclo di vita intermedio di ITIL, ed è uno dei moduli che può condurti a conseguire il Certificato ITIL Expert in IT Service Management. Lo scopo di questo modulo formativo è dell'associato esame e certificato è, rispettivamente, quello di trasferire le conoscenze, sottoporre ad esame e validare la competenza conseguita sulle pratiche nella Gestione dei Servizi IT così come documentate nella pubblicazione ITIL Service Operation.

**3 giorni | Corso: Open / Inhouse | Cod. ISO 0923**

**DESCRIZIONE DEL CORSO**

ITIL® v3 Service Operation è un corso in aula della durata di 3 giorni per quei professionisti che sono coinvolti nella gestione dell'esercizio del coordinamento ed integrazione delle attività di progettazione all'interno del Ciclo di vita del Servizio.

**SESSIONE D'ESAME**

Al termine del corso, verrà erogata la sessione d'esame di certificazione APMG/EXIN. La certificazione viene conseguita dai candidati che superano il relativo esame (inglese), con un punteggio pari a 28/40 o 70%, il quale può essere conseguito solo dopo aver partecipato ad un corso di formazione accreditato. L'esame è composto da Otto (8) domande a risposta multipla, basate su uno scenario, mentre alle risposte vengono associati diversi punti in base alla pertinenza della risposta a fronte della domanda. Si hanno a disposizione 90 minuti (ai candidati che sostengono l'esame in un linguaggio diverso da quello nativo vengono concessi 120 minuti ed è consentito l'utilizzo del dizionario, ma non elettronico).

**A CHI SI RIVOLGE**

Si rivolge in particolare, ma non solo, a CIO, CTO, Managers, Supervisory staff, Team leaders, Designers, Architects, Planners, IT Consultants, IT Audit managers, IT Security managers e personale coinvolto nella gestione dell'esercizio, del coordinamento ed integrazione delle attività di progettazione all'interno del Ciclo di vita del Servizio.

**FORMULA AUTORICARICA**

Questa specifica offerta è rivolta in particolar modo a coloro che desiderano intraprendere un percorso di conoscenza basato su ITIL. In particolare, l'offerta "Autoricarica" premia l'impegno del partecipante e contestualmente rende meno costoso arrivare a conseguire la certificazione **ITIL v3 Expert**.

- ◆ Ogni qual volta parteciperai ad uno dei nostri corsi ITIL v3 Intermediate e supererai il relativo esame, accumulerai uno sconto, sull'intera quota corso a listino per poter partecipare al successivo modulo ITIL v3 Intermediate, pari al punteggio conseguito, ma espresso sotto forma di percentuale di sconto.
- ◆ Ad esempio, se superi l'esame Service Operation con un punteggio pari a **35/40** potrai partecipare al successivo modulo:
  - ⇒ Quota corso: (750,00 Euro - **35%**) = 487,50 Euro
  - ⇒ Quota esame: 200,00 Euro

# ISO 0923

## ITIL® v3 Service Operation

Certificazione: APMG / EXIN | Durata: 3 Giorni | Corso: Open/Inhouse

### AGENDA

	GIORNO 1	GIORNO 2	GIORNO 3
09:00	Registrazione	Incident Management	Organising for Service Operation
09:30	Introduzione		
10:00	Introduzione al Service Operation   SO		Consideration of Technology
10:30		Problem Management	
11:00	Break		
11:30	I principi del Service Operation		Implementation and improvement of SO
12:00		Request Fulfilment	
12:30			
13:00	Pranzo		
14:00	Processi di Service Operation	Access Management	Summary, Exam Preparation
14:30		Funzioni: Service Desk	
15:00	Break		
15:30	Event Management		
16:00		Altre funzioni	
16:30	Esercitazione 1		Esame di Certificazione
17:00	Revisione dell'esercitazione 1	SO technology related activities	
17:30	Chiusura   Homework [Esercitazioni]	Chiusura   Homework [Esercitazioni]	Chiusura

### MATERIALE DIDATTICO

Ad ogni partecipante al corso sarà fornito il seguente materiale didattico:

- ◆ Slides visionate durante il corso (in versione cartacea)
- ◆ Case Study & Simulation TEST
- ◆ Glossario ITIL v3 (terminologia)

### PREREQUISITI

Per partecipare alla sessione d'esame è **NECESSARIO** il possesso dei seguenti requisiti:

- ◆ ITIL V3 Foundation Certificate
- ◆ Oppure ITIL v2 Foundation con Bridge Certificate

### DOCENTE

Il corso sarà tenuto in Italiano da un formatore certificato ISO 20000, ITIL v3 Expert, CobiT, Process Innovation Manager, ISO 27001/27002 con molti anni di esperienza in progetti nazionali ed internazionali.



## SCHEDA DI ISCRIZIONE

Corso dal 19/10/09 al 21/10/09

Milano

Roma

Per iscriversi compilare la seguente scheda d'iscrizione e inviarla:

email: [info@bitil.com](mailto:info@bitil.com)

fax: 06.233246589

Desidero iscrivermi a:

<input type="checkbox"/> Corso	ITIL v3 Service Operation
prezzo:	€ 750 + 20% IVA per partecipante
<input type="checkbox"/> Esame	ITIL v3 Service Operation
prezzo:	€ 200 + 20% IVA per partecipante

### OFFERTA AUTORICARICA

### PARTECIPANTE

Nome	
Cognome	
eMail	
Telefono	

### AZIENDA [Dati fatturazione]

Ragione sociale	
Indirizzo	
CAP	
Città	
P.iva/Cod. fiscale	
eMail	
Telefono	



### DIRITTO D'AUTORE

Il partecipante prende atto che il materiale dei corsi non può essere fotocopiato o ceduto a terze parti, se non dietro consenso da parte di BITIL.COM

### MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento è richiesto entro il 10° giorno precedente la data di inizio dell'evento.

Invierrò bonifico bancario prima dell'evento, con casuale: titolo del corso e nome partecipante, intestato a:

■ Unicredit Banca di Roma

IBAN: IT 34 D 03002 15105 000010709207

■ Intestato a: BITIL.COM sas di Restaino Raffaele

### MODALITÀ DI DISDETTA E RIMBORSO

L'eventuale disdetta di partecipazione all'evento dovrà essere comunicata in forma scritta alla segreteria organizzativa entro e non oltre il 10° giorno precedente la data d'inizio dell'evento. Trascorso tale termine, sarà inevitabile l'addebito dell'intera quota d'iscrizione. Saremo comunque lieti di accettare un Suo collega in sostituzione purché il nominativo venga comunicato via email almeno un giorno prima della data dell'evento.

### ESCLUSIONI E MODIFICHE

La quota di iscrizione non comprende i pranzi. Per circostanze imprevedibili, BITIL.COM si riserva il diritto di modificare senza preavviso il programma e le modalità didattiche e/o cambiare i relatori e i docenti.

### TUTELA DATI PERSONALI - INFORMATIVA

Si informa il Partecipante ai sensi del D.Lgs. 196/03: (1) che i propri dati personali riportati sulla scheda di iscrizione ("Dati") saranno trattati in forma automatizzata da BITIL.COM per l'adempimento di ogni onere relativo alla Sua partecipazione al corso, per finalità statistiche e per l'invio di materiale promozionale di BITIL.COM; I dati raccolti potranno essere comunicati ai partner di BITIL.COM e a società del medesimo Gruppo, nell'ambito delle loro attività di comunicazione promozionale; (2) il conferimento dei Dati è facoltativo: in mancanza, tuttavia, non sarà possibile dar corso al servizio. In relazione ai Dati, il Partecipante ha diritto di opporsi al trattamento sopra previsto. Titolare del Trattamento è BITIL.COM, via Tenente Corrado, 22, Avellino nei cui confronti il Partecipante potrà esercitare i diritti di cui al D.Lgs. 196/03 (accesso, correzione, cancellazione, opposizione al trattamento, indicazione delle finalità del trattamento), ovvero rivolgendosi al Responsabile del trattamento).

### REFERENZE

A seguito dell'accettazione della presente offerta si acconsentirà affinché BITIL.COM possa indicare l'Azienda e quanto realizzato tra le referenze di BITIL.COM nel mercato di riferimento, fermo comunque restando che BITIL.COM:

- ◆ potrà indicare solo profili tecnici od economici di larga massima;
- ◆ non dovrà divulgare alcuna informazione qualificata come "riservata" o "confidenziale";
- ◆ dovrà senza indugio interrompere ed omettere tale referenza, qualora si revochi, con motivata lettera, la sua autorizzazione.

### Service Desk

e-mail: [info@bitil.com](mailto:info@bitil.com)  
mob: 347.5831155

### Trademarks

ITIL® is a Registered Trade Mark and a Registered Community Trade Mark of the Office of Government Commerce and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office.