

F.A.Q. – FORMAÇÃO / CERTIFICAÇÃO ITIL V3

A formação ITIL v2 tem uma oferta actual completa (desde o inicial ITIL Foundation até ao avançado ITIL Service Manager) que é relevante, dado que a formação ITIL v3 está a dar os primeiros passos, existindo à data oferta estável para o nível inicial (ITIL Foundation e ITIL Bridge Foundation).

Observação Importante: As informações abaixo apresentadas poderão sofrer alterações. O novo modelo apresentado ainda está em fase de adaptação.

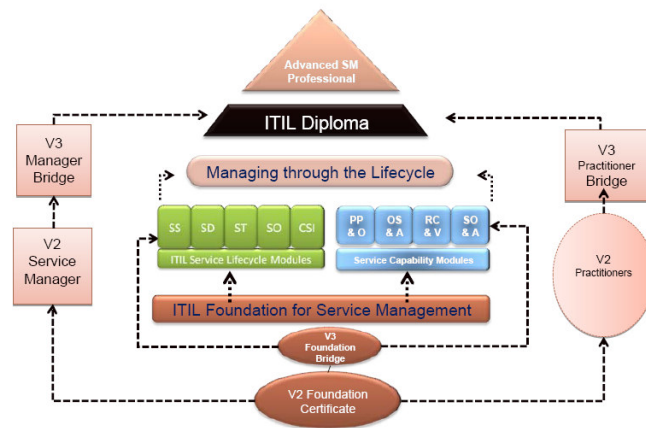
P. A estrutura de qualificação Profissional mantém-se?

R. Nesta nova versão acumulam-se créditos através das qualificações.

As qualificações do v2 são consideradas e ajudam a juntar créditos para a Versão 3.

As fases de certificação foram divididas em 4 níveis.

A cada nível de certificação é atribuído um número de créditos diferente. Para passar para o próximo nível é necessário acumular um determinado número de créditos.



Estrutura de certificações ITIL

P. Quais são as fases de certificação ITIL v3?

R. As fases de certificação foram divididas em 4 níveis:

- Nível Inicial (ITIL Foundation Certificate in IT Service Management);
- Nível Intermédio;
- Nível Avançado (ITIL Expert Certification);
- Nível Final (Advanced SM Professional Diploma).

P. Quais são os pré-requisitos necessários para podermos iniciar os estudos em cada um dos 4 níveis.

R. Os pré-requisitos são:

- Nível Inicial: Sem pré-requisitos
- Nível Intermédio: É necessário ter 2 créditos para iniciar os estudos neste nível
- Nível Avançado: É necessário perfazer um total de 17 créditos.
- Nível Final: Tem que ter um total de 22 créditos acumulados.

P. Quantos créditos vale o Nível Inicial – Foundation Level v3?

R. O ITIL Foundation Certificate in IT Service Management para v3 vale 2 créditos. O necessário para passar para o próximo nível.

P. Quem já possui o certificado ITIL v2 Foundation tem que voltar a fazer o ITIL Foundation Certificate para v3 ou pode passar para o nível seguinte?

R. Quem possui o certificado ITIL v2 Foundation Certificate acumula 1.5 créditos, e tem a oportunidade de actualizar-se, através do v3 Foundation Bridge que vale 0,5 créditos, completando assim os 2 créditos necessários para o próximo nível.

P. O nível Intermédio é composto por quantos módulos? E quantos módulos temos que fazer para passar para o próximo nível?

R. Para frequentar este nível é necessário ter 2 créditos (certificado v3 ou certificado v2+v3 Bridge).

Aqui pode escolher um dos seguintes módulos:

ITIL Service Lifecycle Stream Modules

Composto por 5 módulos é similar ao actual Management Certificate.

- Service Strategy (SS)
- Service Design (SD)
- Service Transition (ST)
- Service Operation (SO)
- Continual Service Improvement (CSI)

Cada um deles equivale a 3 créditos, perfazendo o total de 15 créditos.

ITIL Service Capability Stream Modules

Composto por 6 módulos é similar ao Practitioner v2.

- Planning
- Protection & Optimisation
- Service Offerings & Agreements
- Release
- Control & Validation
- Operational Support & Analysis

Cada um deles equivale a 4 créditos, fazendo um total de 24créditos.

Pode-se fazer a combinação que desejar, tendo em atenção os créditos necessários para a próxima fase (17 créditos).

P. Existe alguma actualização para quem já possui certificados em v2 ITIL Service Manager e deseje obter o ITIL Expert Certification?

R. Para quem já tem certificados em v2 ITIL Service Manager (17 créditos), para se actualizar só necessita de realizar o v3 Manager Bridge (5 créditos), sem necessidade de certificação. Perfaz assim um total de 22 créditos, ficando apto a receber o ITIL Expert Certification.

P. E para quem não tem certificados? O que é necessário fazer para obter o ITIL Expert Certification?

R. Para quem não tem certificados, tem que fazer a combinação dos seguintes módulos (fazendo um total de 17 créditos):

- ITIL Service Lifecycle Stream Modules;
- ITIL Service Capability Stream Modules;
- v2 Practitioner Clusters;
- v2 Practitioner Singles.

Estes 17 créditos devem ser somados com os 5 créditos do Managing Across the Lifecycle, totalizando os 22 créditos necessários para atingir o último nível.

P. Quais são as condições necessárias para atingir o último nível?

R. Para poder frequentar o Nível Final precisa de ter no total 22 créditos acumulados. Sobre o Advanced SM Professional Diploma não podemos acrescentar mais nada uma vez que ainda se encontra em desenvolvimento.