

Requisitos do Exame

Certificado de Profissional em Gerenciamento de Serviços: Liberação & Controle (baseado em ITIL®)

Data da Publicação 21-8-2007
Data de Início 1-12-2004

Grupo Alvo O Exame para o Profissional de Gerenciamento de Serviços de TI: Liberação & Controle destina-se a profissionais que irão participar no gerenciamento, organização e otimização de processos em uma organização de Serviços de TI que implementou ou começou a implementar processos de Liberação e Controle baseados na ITIL®. O grupo-alvo consiste de gerentes e profissionais operacionais dispostos a ampliar suas habilidades de planejar, monitorar, reportar e otimizar envolvendo os processos de gerenciamento de Mudanças, Liberações e Configuração.

Pré-requisitos

- O certificado Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI (baseado em ITIL®);
- Para realizar o exame Profissional de Gerenciamento de Serviços de TI: Liberação & Controle (baseado em ITIL®) (IPRC.PR), os candidatos precisam ter sido treinados em uma instituição de treinamento credenciada pelo EXIN e terem concluído com êxito os exercícios práticos.

Isenções Nenhuma.

Requisitos do Exame	1. Gerenciar os processos de gerenciamento de Mudanças, Liberações e Configurações	30%
	2. Organizar os processos de gerenciamento de Mudanças, Liberações e Configurações	50%
	3. Otimizar os processos de gerenciamento de Mudanças, Liberações e Configurações	20%

Carga horária estimada 120 horas no total
(dependendo da familiaridade e da experiência)

Não é permitido consultar a literatura e anotações durante **o exame**.

Requerimentos específicos do exame

1. Gerenciar

1.1 O candidato está apto a planejar as atividades chave dos processos de Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberações e Gerenciamento de Configurações

1.2 O candidato está apto a planejar a troca de informações apropriadas e relevantes para gerenciar os processos de Liberação e Controle

1.3 O candidato está a iniciar ações para assegurar que as principais atividades nos processos de Liberação e Controle satisfaçam os objetivos predefinidos

1.4 O candidato está apto a planejar a monitoração e o relatório do desempenho e das realizações das atividades nos processos de Liberação e Controle

2. Organizar

2.1 O candidato está apto a organizar a troca de informações apropriadas com outros processos

2.2 O candidato está apto a fornecer informações de Gerenciamento de Mudanças, Liberações e Configuração aos outros processos de Gerenciamento de Serviço de TI, usuários e fornecedores

2.3 O candidato está apto a manter os procedimentos dos processos de Liberação e Controle

2.4 O candidato está apto a manter as configurações de referência e as informações de status (da situação) de Itens de Configuração

2.5 O candidato está apto a fornecer instruções para desenhar, construir e configurar liberações

2.6 O candidato está apto a prover aconselhamento nos planos de retorno e testes de mudanças e liberações

2.7 O candidato está apto a planejar a implementação de liberações

2.8 O candidato está apto a monitorar a logística (armazenamento, transporte, implantação e/ou entrega, implementação) para liberações (tanto adquiridas quanto desenvolvidas internamente)

2.9 O candidato está apto a coordenar e monitorar mudanças (incluindo a preparação e participação nas reuniões do Comitê de Controle de Mudanças).

3. Otimizar

3.1 O candidato está apto a monitorar e otimizar os processos de Liberação e Controle

3.2 O candidato está apto a propor melhorias com base em resultados de monitoração e/ou revisões

3.3 O candidato está apto a planejar e conduzir a mudança, liberação e auditorias da configuração

Lista dos conceitos básicos

Lista dos conceitos básicos Este capítulo contém os conceitos que podem ser aplicados nos exames apresentados por requerimentos de exames. Note que as questões baseadas em um dos requisitos do exame também podem empregar termos apresentados sob o cabeçalho de outros requisitos.

1 Gerenciar os processos de Liberação e Controle

1.1 Planejar as principais atividades

IT Infrastructure	Infra-estrutura de TI
Configuration Item	Item de Configuração
Change	Mudança
Release	Liberação
Configuration Management Plan	Plano de Gerenciamento da Configuração
Change Management Plan	Plano de Gerenciamento de Mudanças
Release Management Plan	Plano de gerenciamento de Liberações
Request for Change (RFC)	Requisição de Mudança (RDM)
Change Advisory Board (CAB)	Comitê de Controle de Mudança
Urgent Change	Mudança Urgente
Impact	Impacto
Resource	Recurso
Schedule	Programação
Issue	Problema
Build	Construção
Test	Teste
Implement	Executar
Post Implementation Review	Revisão pós-implementação
Release planning	Planejamento da Liberação
Release configuration	Configuração da Liberação
Release acceptance	Aceite da Liberação
Roll-out planning	Planejamento da Implantação
Distribution	Distribuição
Installation	Instalação
Configuration identification	Identificação da Configuração
Configuration control	Controle da Configuração

Configuration status accounting	Acompanhamento do Status da Configuração
Configuration verification	Verificação da Configuração
Configuration audit	Auditoria da Configuração
Configuration baseline	Configuração de Referência
Configuration Management Database (CMDB)	Banco de dados do Gerenciamento da Configuração (BDGC)
Definitive Software Library (DSL)	Biblioteca de Software Definitiva (BSD)
Definitive Hardware Store (DHS)	Depósito de Hardware Definitivo (DHD)

1.2 Trocar Informação entre processos

Central function for Configuration, Change and Release Management	Função central para Gerenciamento da Configuração, Mudanças e da Liberações
---	---

1.3 Iniciar ações para cumprir objetivos

Plan, Do, Check, Act	Planejar, Executar, Verificar, Agir
----------------------	-------------------------------------

1.3 Reportar a eficácia e a eficiência

Key Performance Indicators (KPI)	Principais Indicadores de Desempenho (PID)
----------------------------------	--

2 Organizar os processos de Liberação e Controle

2.1 Organizar a troca de informação

Benefit	Benefício
---------	-----------

2.2 Fornecer informações sobre Liberação e Controle

User	Usuário
Supplier	Fornecedor
Forward Schedule of Changes (FSC)	Programação das Futuras Mudanças (PFM)
Projected Service Availability (PSA)	Disponibilidade Projetada de Serviço (DPS)

2.3 Manter os procedimentos de Liberação e Controle

Daily work activity	Atividade de trabalho diária
Initial capture of data	Captura inicial dos dados
Back-up	Cópia de Segurança
Archive	Arquivo
Housekeeping (of the CMDB)	Expurgo (do BDGC)
Registration of CIs	Registro de ICs
Write-off (of a CI)	Cancelamento (de um IC)

Naming convention	Convenção de Nomeação
Attribute	Atributo
Relationship	Relacionamento
License	Licença
Change Model	Modelo da Mudança
Coding system	Sistema de codificação
Classification (of RFCs)	Classificação de (RDMs)
Release identification	Identificação da Liberação

2.4 Manter as referências e status da informação dos ICs

Baseline identification	Identificação da Referência
-------------------------	-----------------------------

2.5 Dar instruções para projetar, construir e configurar liberações

Operating documentation	Documentação de operação
Support documentation	Documentação de Suporte

2.6 Orientar sobre planos retorno, teste e treinamento

Training plan	Plano de Treinamento
---------------	----------------------

2.7 Planejar a implementação de liberações

Release unit	Unidade de Liberação
Full release	Liberação completa
Delta release	Liberação Delta
Package release	Pacote de Liberação
Big Bang roll-out	Implantação Big Bang
Phased roll-out	Implantação em fases

2.8 Monitorar a logística de Liberações

Purchase or develop internally	Adquirir ou desenvolver internamente
Storage	Armazenamento (Storage)
Transport	Transporte
Delivery	Entrega

2.9 Coordenar e monitorar as mudanças

Business impact	Impacto no Negócio
Technical impact	Impacto técnico
Authorizing (approving)	Autorizar (Aprovação)
Prioritizing changes	Priorização de mudanças
Close the change record	Encerramento do registro da mudança

3 Otimizar os processos da Liberação e Controle

3.1 Monitorar e otimizar os processos de Liberação e Controle

Configuration Management tools	Ferramentas de Gerenciamento da Configuração
Change Management tools	Ferramentas de Gerenciamento de Mudanças
Release Management tools	Ferramentas de Gerenciamento de Liberações

3.2 Propor melhorias

Audit	auditoria
-------	-----------

3.2 Planejar e conduzir auditorias e revisões

Working instruction	instrução de trabalho
Review meeting	reunião para revisão

Justificativa das escolhas

Para evitar repetição, termos são normalmente listados sob a especificação do primeiro exame onde são utilizados. Caso nenhum conceito básico estiver listado para certas especificações de exames, significa que os conceitos relevantes já foram listados em outro lugar.

As abreviaturas empregadas no livro ITIL® Service Support que também podem ser utilizadas em questões do exame estão entre parênteses.

Todos os conceitos da lista de conceitos básicos dos Fundamentos em Gerenciamentos de Serviços de TI (baseado em ITIL®) podem ser utilizados nas questões dos exames para o Profissional de Gerenciamento de Serviços de TI: Liberação e Controle (baseado em ITIL®). Os termos que pertencem especificamente ao domínio dos processos de Gerenciamento da Configuração, Gerenciamento de Mudanças ou Gerenciamento de Liberações foram incluídos na lista acima, mesmo que também constassem do glossário de Fundamentos do

Gerenciamento de Serviços de TI. Esta lista de conceitos básicos pode ser encontrada nos requerimentos do exame de Fundamentos no nosso website.

Alguns termos da lista acima são simplesmente utilizados no livro Service Support e não são definidos. Não será solicitado ao candidato que forneça uma definição precisa.

Literatura

Literatura

OGC
Service Support (Especialmente capítulos 2, 7, 8, 9, e
Apêndice D)
Norwich: The Stationery Office, 2000
ISBN 0 11 330015 8

ITIL® is a Registered Community Trade Mark of OGC (Office of Government Commerce, London, UK), and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office.