

Specifiche di esame

Foundation Certificate in IT Service Management (based on ITIL®)

Data di pubblicazione	1-03-2009										
Data di inizio	1-07-2005										
Destinatari	L'esame per la Certificazione Foundation in IT Service Management (basato su ITIL®) è indirizzato a coloro che: <ul style="list-style-type: none">• Operano nell'ambito della gestione dell'infrastruttura IT e che sono coinvolti in processi che sono, o saranno, organizzati secondo gli standard ITIL®.• Desiderano acquisire le Certificazioni Practitioner o Manager in IT Service Management o la Certificazione ISO/IEC 20000. La Certificazione Foundation è prerequisito necessario per le Certificazioni Practitioner e Manager in IT Service Management.										
Prerequisiti	Nessuno										
Esonero	Nessuno										
Sessione di esame	Non è consentito consultare libri o appunti										
Specifiche di esame	<table><thead><tr><th></th><th>Peso</th></tr></thead><tbody><tr><td>1. Importanza dei Servizi e della Infrastruttura IT in una organizzazione.</td><td>(2,5%)</td></tr><tr><td>2. Organizzazione delle attività secondo un approccio per processi.</td><td>(5%)</td></tr><tr><td>3. I processi ITIL® relativi alla gestione dell'Infrastruttura IT e le loro correlazioni.</td><td>(62,5%)</td></tr><tr><td>4. Concetti base</td><td>(30%)</td></tr></tbody></table>		Peso	1. Importanza dei Servizi e della Infrastruttura IT in una organizzazione.	(2,5%)	2. Organizzazione delle attività secondo un approccio per processi.	(5%)	3. I processi ITIL® relativi alla gestione dell'Infrastruttura IT e le loro correlazioni.	(62,5%)	4. Concetti base	(30%)
	Peso										
1. Importanza dei Servizi e della Infrastruttura IT in una organizzazione.	(2,5%)										
2. Organizzazione delle attività secondo un approccio per processi.	(5%)										
3. I processi ITIL® relativi alla gestione dell'Infrastruttura IT e le loro correlazioni.	(62,5%)										
4. Concetti base	(30%)										

Dettagli dei contenuti fondamentali di esame

1. Importanza dei servizi IT e della infrastruttura IT per una organizzazione	1.1 Il candidato ha acquisito conoscenza della rilevanza dei servizi IT e della infrastruttura IT per una organizzazione. 1.1.1 È in grado di indicare l'importanza di un approccio sistematico alla gestione di una infrastruttura IT: <ul style="list-style-type: none">• per clienti di servizi IT;• per fornitori di servizi IT.
2. Organizzazione delle attività secondo un approccio per processi	2.1 Il candidato ha acquisito conoscenza della organizzazione delle attività secondo un approccio per processi. È in grado di:

- 2.1.1 indicare i benefici della definizione dei processi di gestione dei servizi in una organizzazione;
- 2.1.2 distinguere tra processi ITIL® e unità organizzative;
- 2.1.3 indicare quali elementi sono assolutamente necessari nella descrizione di un processo ITIL®.

3. I processi ITIL® relativi alla gestione dell'Infrastruttura IT e le loro correlazioni

3.1 Il candidato ha acquisito conoscenza dei seguenti processi ITIL® e delle relazioni tra questi:

Incident Management
 Problem Management
 Change Management
 Configuration Management
 Release Management
 Service Level Management
 Availability Management
 Capacity Management
 IT Service Continuity Management
 Financial Management for IT Services
 Security Management
 and la funzione del Service Desk

È in grado di:

- 3.1.1 distinguere gli obiettivi, le attività e i risultati dei vari processi ITIL®;
- 3.1.2 descrivere le relazioni tra processi ITIL®;
- 3.1.3 fornire esempi di elementi scambiati tra processi ITIL®.

4. Concetti base

4.1 Il candidato ha acquisito conoscenza dei concetti di base dei processi ITIL®.

4.1.1 Il candidato è in grado di descrivere i concetti base dei processi ITIL®.

Concetti base

List of basic concepts

Accounting
 Activity Based Costing

Application Sizing
 Asset Management

Assets

Audit

Authorization

Availability

Contabilità

Determinazione dei Costi Basata sulle Attività (Metodo ABC)

Dimensionamento delle Applicazioni

Asset Management

Assets

Audit

Autorizzazione

Disponibilità

Availability Management	Availability Management
Budgeting	Pianificazione e Gestione del Budget
Business Capacity Management	Gestione della Capacità del Business
Business Impact Analysis	Analisi dell'Impatto sul Business
Business Process	Processo di Business
Call	Chiamata
Capacity Database, CDB	Capacity Database, CDB
Capacity Management	Capacity Management
Capacity Planning	Pianificazione della Capacità
Category	Categoria
CCTA Risk Analysis and Management Method, CRAMM	CCTA Metodo di Gestione e Analisi dei Rischi, CRAMM
Central Service Desk	Service Desk Centrale
Change	Cambiamento
Change Advisory Board, CAB	Comitato Consultivo sui Cambiamenti, CAB
Change Management	Change Management
Charging	Addebito
CI Level	Livello del CI
Classification	Classificazione
Component Failure Impact Analysis, CFIA	Analisi dell'Impatto a seguito del Guasto sui Componenti, CFIA
Confidentiality	Riservatezza
Configuration Baseline	Configurazione di Riferimento
Configuration Item, CI	Elemento di Configurazione, CI
Configuration Management	Configuration Management
Configuration Management Database, CMDB	Configuration Management Database, CMDB
Cost Plus	Costo +
Customer	Cliente
Definitive Hardware Store, DHS	Deposito di Riferimento dell'Hardware, DHS
Definitive Software Library, DSL	Libreria di Riferimento del Software, DSL
Demand Management	Gestione della Richiesta
Deming Circle	Cerchio di Deming
Disaster	Disastro
Downtime	Tempo d'indisponibilità
Elapsed time	Tempo trascorso
Emergency Fix/Release	Release / Fix d'Emergenza
Error Control	Controllo degli Errori
Escalation	Escalation
Evaluation	Valutazione
Expert Service Desk	Service Desk Esperto
Fault, Failure	Malfunzionamento, Guasto
Fault Tree Analysis, FTA	Analisi della Struttura dei Guasti, FTA
Financial Management for IT Services	Gestione Finanziaria per i Servizi Informatici
First Line Support	Supporto di Primo Livello
Forward Schedule of Changes, FSC	Piano Anticipato dei Cambiamenti, FSC
Full Release	Release Completa

Functional Escalation	Escalation Funzionale
Going Rate	Prezzo corrente
Gradual Recovery, Cold Stand-By	Ripristino Graduale, A Freddo
Hierarchical Escalation	Escalation Gerarchica
Identification of CI	Identificazione del CI
Immediate Recovery, Hot Stand-By	Ripristino Immediato, A Caldo
Impact	Impatto
Incident	Incidente
Incident Management	Incident Management
Integrity	Integrità
Intermediate Recovery	Ripristino Intermedio
IT Infrastructure	Infrastruttura IT
IT Service	Servizi IT
IT Service Continuity Management	IT Service Continuity Management
IT Service Management	Gestione dei Servizi Informatici, ITSM
Known Error	Errore Noto
Local (distributed) Service Desk	Service Desk Locale (distribuito)
Maintainability	Possibilità di manutenzione
Management	Gestione
Market Price	Prezzo di Mercato
Mean Time Between Failures, MTBF	Tempo Medio Fra i Guasti, MTBF
Mean Time To Repair, MTTR	Durata Media della Riparazione, MTTR
Modeling	Modellazione
Monitoring	Monitoraggio
Notional Charging	Addebiti teorico
Operational Process	Processo Operativo
Operational Level Agreement, OLA	Contratto dei Livelli Operativi, OLA
Package Release	Release a Pacchetti
Performance Management	Performance Management
Post Implementation Review, PIR	Revisione Post Implementazione, PIR
Priority	Priorità
Proactive Problem Management	Gestione Proattiva dei Problemi
Problem	Problema
Problem Control	Controllo dei Problemi
Problem Management	Problem Management
Procedure	Procedura
Process	Processo
Process Manager	Responsabile del Processo
Quality Assurance	Quality Assurance
Quality Control	Controllo della Qualità
Reciprocal Arrangement	Disposizione reciproca
Recovery	Ripristino
Recovery Plan	Piano di ripristino (emergenza)
Release	Release
Release Management	Release Management
Release Policy	Politica di Release
Release Unit	Unità di Release

Reliability	Affidabilità
Request for Change, RFC	Richiesta di Cambiamento, RFC
Resilience	Tolleranza (al guasto)
Resource Capacity Management	Gestione della Capacità della Risorse
Restoration of Service	Ripristino del Servizio
Review	Revisione
Risk Assessment	Valutazione dei Rischi
Rollout	Rollout
Second Line Support	Supporto di Secondo Livello
Security	Sicurezza
Security Awareness	Sensibilizzazione alla Sicurezza
Security Incidents	Incidenti relativi alla Sicurezza
Security Level	Livello di Sicurezza
Security Management	Security Management
Service Capacity Management	Gestione della Capacità del Servizio
Service Catalog	Catalogo dei Servizi
Service Desk	Service Desk
Service Improvement Program, SIP	Programma di Miglioramento del Servizio, SIP
Service Interruption	Interruzione del Servizio
Service Level	Livello di Servizio, LdS
Service Level Agreement, SLA	Contratto dei Livelli di Servizio, SLA
Service Level Management	Gestione dei Livelli di Servizio
Service Level Requirements, SLR	Requisiti dei Livelli di Servizio, SLR
Service Quality Plan, SQP	Piano di Qualità dei Servizi, SQP
Service Request	Richiesta di Servizio
Service Specification Sheets, Spec sheets	Fogli delle Specifiche dei Servizi
Service Window	Finestra di Erogazione del Servizio
Serviceability	Funzionalità
Skilled Service Desk	Service Desk Specializzato
Status	Stato
System Outage Analysis, SOA	Analisi dell'Interruzione dei Sistemi, SOA
Third Line Support	Supporto di Terzo Livello
Threat	Minaccia
Tuning	Messa a punto
Underpinning Contract, UC	Contratto di Sub-fornitura, UC
Unskilled Service Desk	Service Desk Generico
Urgency	Urgenza
Urgent Change	Cambiamento Urgente
User	Utente
Verification	Verifica
Virtual Service Desk	Service Desk Virtuale
Vulnerability	Vulnerabilità
Workaround	Soluzione alternativa (temporanea)

Letteratura

Libri

J. van Bon, M. Pieper, A. van der Veen
Foundations of IT Service Management, basato su ITIL®
Zaltbommel: ITSMF-NL/Van Haren Publishing, 2nd edition
ISBN 978 9077212653

Altri riferimenti

OGC
Service Support
Norwich: The Stationery Office, 2000
ISBN 9780 11 330015 0

OGC
Service Delivery
Norwich: The Stationery Office, 2001
ISBN 9780 11 330017 4

OGC
Introduction to ITIL®
Norwich: The Stationery Office, 2005
ISBN 9780 11 330973 3

R.B. Palmer
IT Service Management Foundations: ITIL® Study Guide
Corinth: Gulf Stream Press, 2005
ISBN 0 9771469 0 1

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.