

Proposta: 03/23 ITIL4 F + CDS + DSV + HVI + DPI

São Paulo, 05 de outubro de 2023

Conforme solicitado, apresentamos nossa proposta técnica e comercial para a realização do Treinamento "**ITIL4 Foundation; ITIL 4 Strategist: DPI; ITIL 4 Specialist: CDS – DSV – HVI.**"

Vimos neste trabalho a oportunidade de um relacionamento de parceria entre nossas empresas.

Estaremos à sua disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

**Andreia Anjos**  
11 96211-6412  
11 5102-3830



### TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Esta proposta é confidencial e foi preparada por solicitação do, destinada exclusivamente aos seus representantes.

Seu conteúdo e eventuais documentos anexos deverão servir única e exclusivamente para a análise do e não deverá ser divulgado, total ou parcialmente, a outros que não do e suas companhias associadas.

Seguiremos as orientações de confidencialidade estipuladas pela contratante.

### PROPOSTA DE VALOR IT PARTNERS

Acreditamos que treinar equipes de TI sobre os fundamentos de ITIL® é de fundamental importância para a sensibilização e preparação dos profissionais envolvidos com a adoção de processos como política de Governança de TI na organização.

Podemos agregar valor a este projeto com:

Alocação de Profissionais com larga experiência em TI, no mapeamento e documentação de processos adquirida em projetos em grandes empresas tais como J&J, Gol Linhas Aéreas, Gafor, Natura e Pakprint, na aplicação das melhores práticas da ITIL® em organizações do porte da Philips , Odebrecht e Aços Villares e treinamento para mais de 500 empresas desde 2002.

São nossos clientes em treinamento, entre outros:

- Agência Nacional do Petróleo
- Banco do Brasil
- ITAIPU Binacional
- Banco Central
- BANIF
- Bolsa de Valores de São Paulo
- C&A
- ECT
- Medial Saúde
- Microsoft Brasil
- Petrobrás
- Promon Tecnologia
- Sanofi
- Siemens
- Stefanini
- Tim Celular
- T-Systems
- Unisys
- Vale

## NOSSO ENTENDIMENTO

Nossa proposta é realizar um treinamento em Gestão de Serviços de TI nas dependências do, ou em lugar determinado pela empresa, com os seguintes objetivos:

- a) Apresentar e detalhar o modelo de gestão de Serviços de TI baseado no ITIL®.
- b) Possibilitar a discussão crítica e sistemática sobre a adequabilidade do modelo de melhores práticas (como o ITIL®) à realidade do .
- c) Preparar a equipe para as tarefas relacionadas à adoção do ITIL® como um modelo de gestão.
- d) Formar multiplicadores responsáveis pela disseminação dos conceitos de “melhores práticas” e gestão por processos no .
- e) Preparar os participantes para a Certificação em ITIL® pela entidade certificadora pela PEOPLECERT.
- f) Aplicar a Certificação ITIL4 Foundation para o grupo indicado pelo .

O objetivo básico desta proposta é apresentar:

- ✓ O programa proposto
- ✓ A metodologia do treinamento
- ✓ A equipe
- ✓ As premissas
- ✓ As condições comerciais

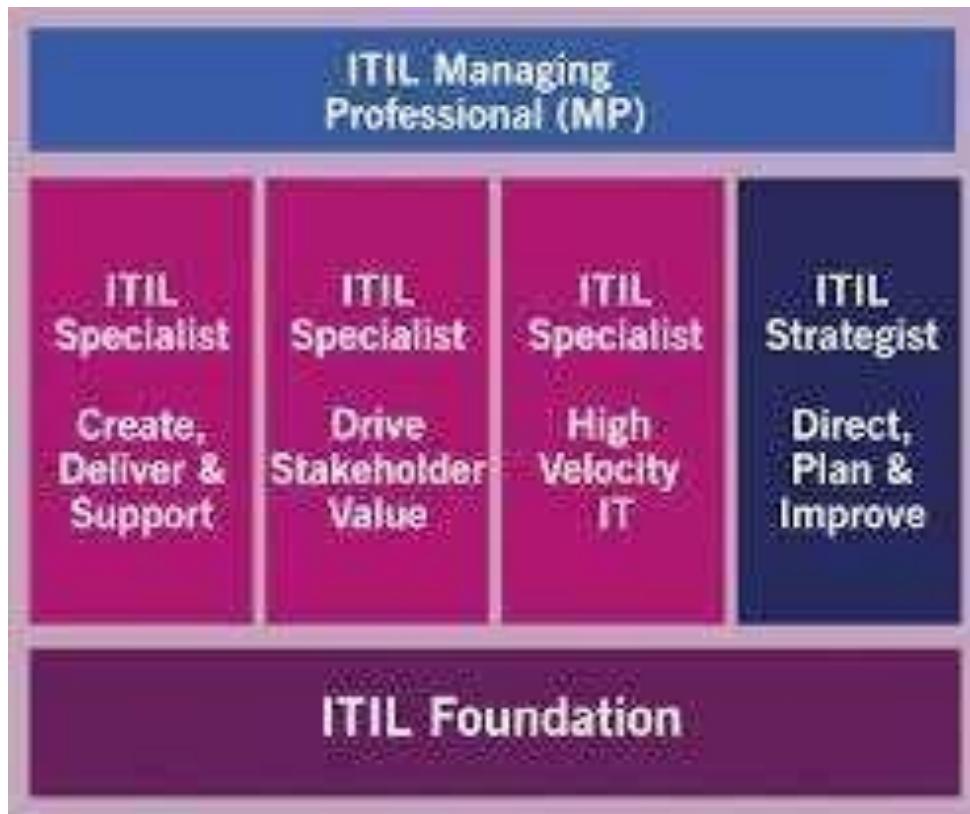
## CONTEXTUALIZAÇÃO

A ITIL4 é a evolução para o framework ITIL e se baseia nos elementos principais do ITIL, e nas m melhores práticas de TI mais recentes.

O ITIL4 atualiza a biblioteca reformulando a maioria das práticas de ITSM estabelecidas no contexto mais amplo da experiência do cliente, fluxos de valor e transformação digital, além de adotar novas formas de trabalho, como Lean, Agile e DevOps.

O mundo está se tornando digital. Como a tecnologia está se tornando incorporada na sociedade, as organizações precisam se preparar para uma nova maneira de trabalhar. Ao longo dos anos, organizações e profissionais analisaram o ITIL® como sua luz orientadora para apoiar as organizações, agora o ITIL evoluiu e o ITIL4 está aqui para navegar nas organizações para a era moderna.

## **PROGRAMA PROPOSTO**



### **ITIL4 FOUNDATION**

A ITIL 4 Foundation é baseada na primeira publicação do ITIL4, a mais recente evolução das orientações mais adotadas para o ITSM.

Este curso oferece aos alunos uma extensa introdução aos principais conceitos do ITIL 4.

Com a ajuda dos conceitos e terminologia do ITIL 4, discussões em grupo, atividades baseadas no estudo de caso e exemplos incluídos no curso, você terá condições de obter a Certificação de fundamentos do ITIL4 da IT Partners, uma organização de treinamento credenciada.

Este curso foi desenvolvido para fornecer aos alunos uma compreensão abrangente dos princípios da ITIL4 e mostrar como eles podem melhorar seu trabalho e o trabalho de sua organização como um todo com a orientação da ITIL4.

## **Conteúdo Programático:**

- ✓ Conceitos-chave do gerenciamento de serviços
- ✓ Criação de valor, resultados, custos e riscos
- ✓ Relações de serviços e serviços
- ✓ As quatro dimensões
- ✓ O sistema de valores de serviço da ITIL
- ✓ As atividades da cadeia de valor do serviço
- ✓ A natureza e uso dos princípios orientadores
- ✓ Práticas selecionadas e termos-chave da ITIL
- ✓ Práticas de gerenciamento de serviços
- ✓ Práticas gerais
- ✓ Práticas técnicas

## Objetivo do Curso

O objetivo do Fundamento é apresentar aos participantes o moderno gerenciamento de serviços habilitados por TI, fornecer-lhes uma compreensão da linguagem comum e conceitos-chave e mostrar como eles podem melhorar seu trabalho e o trabalho de sua organização com as orientações do ITIL4.

O curso irá inspirá-lo a servir como um precursor de mudanças, compartilhando e usando o que você aprendeu, e continuará a aprender, sobre o ITIL4 para liderar e orientar os outros.

## **ITIL® 4 STRATEGIST: DIRECT, PLAN & IMPROVE (DPI):**

O curso Estrategista ITIL® 4: Direcionar, Planejar e Melhorar foi desenvolvido para fornecer aos praticantes um método prático e estratégico para planejar e fornecer melhorias contínuas com a agilidade necessária. Destina-se a gerentes de todos os níveis envolvidos na definição de direção e estratégia ou no desenvolvimento de uma equipe em constante aprimoramento. Abrangerá elementos práticos e estratégicos. Portanto, é o módulo universal que será um componente essencial dos fluxos ITIL® 4 Managing Professional e ITIL® 4 Strategic Leader.

## Objetivos do curso:

No final deste curso, os participantes serão capazes de:

- Entender os principais conceitos de direção, planejamento, melhoria.
- Entender o escopo do que deve ser dirigido e / ou planejado e saiba como

usar os princípios e métodos principais de direção e planejamento nesse contexto.

- Entender o papel do GRC e saiba como integrar os princípios e métodos ao sistema de valor do serviço.
- Entender e saber como usar os princípios e métodos principais de melhoria contínua para todos os tipos de melhorias.
- Entender e saber como usar os princípios e métodos essenciais de Gerenciamento de Comunicação e Mudança Organizacional para direcionar, planejar e melhorar.
- Entender e saber como usar os princípios e métodos principais de medição e geração de relatórios em direção, planejamento e melhoria.
- Compreender e saber como dirigir, planejar e melhorar as práticas e fluxos de valor.

#### **Conteúdo programático:**

- INTRODUÇÃO AO CURSO
- MÓDULO 1: ORGANIZAÇÃO E CULTURA
  - Estruturas Organizacionais
  - Cultura da equipe
  - Cultura de Melhoria Contínua
  - Cultura colaborativa
  - Mentalidade orientada para o cliente
  - Comunicação positiva
- MÓDULO 2: EQUIPES EFICAZES
  - Capacidades, funções e competências
  - Planejamento de força de trabalho
  - Gerenciamento de satisfação dos funcionários

### **ITIL® 4 SPECIALIST: CREATE DELIVER & SUPPORT (CDS):**

A qualificação CDS fornece uma compreensão sobre como integrar diferentes fluxos de valor e atividades para criar, entregar e oferecer suporte a produtos e serviços habilitados para TI e práticas, métodos e integrando a novas tecnologias.

Também lhe dará uma compreensão do desempenho do serviço, da qualidade do serviço e dos métodos de melhoria. O exame avalia se você pode demonstrar compreensão e aplicação suficientes do ITIL 4 para a criação, entrega e suporte de serviços, conforme descrito na ementa do CDS.

A qualificação ITIL 4 CDS é um dos pré-requisitos para a obtenção da certificação ITIL 4 Managing Professional

#### **Objetivos do curso:**

No final do curso, você irá:

- Entender como planejar e construir um fluxo de valor de serviço para criar, entregar e apoiar serviços
- Saber como as práticas ITIL relevantes contribuem para a criação, entrega e suporte através do SVS e fluxos de valor
- Saber como criar, entregar e apoiar serviços

#### **Conteúdo programático:**

- Introdução ao curso
- Módulo 1: Organização e cultura
- Módulo 2: Equipes eficazes
- Módulo 3: Tecnologia da informação para criar, fornecer e apoiar serviços
- Módulo 4: Fluxo de valor
- Módulo 5: Fluxo de valor para criar, entregar e apoiar serviços
- Módulo 6: Fluxo de valor para suporte ao usuário
- Módulo 7: Priorizar e gerenciar o trabalho
- Módulo 8: Considerações comerciais e de sourcing.

### **ITIL® 4 SPECIALIST: DRIVE STAKEHOLDER VALUE (DSV):**

Este módulo cobre todos os tipos de engajamento e interação entre um provedor de serviços e seus clientes, usuários, fornecedores e parceiros. Ele se concentra na conversão de demanda em valor por meio de serviços habilitados para TI. Fornecerá aos candidatos as ferramentas para aumentar a satisfação das partes interessadas, o que é essencial para o sucesso dos negócios no cenário competitivo atual. O exame avalia se você pode demonstrar compreensão e aplicação suficientes do ITIL 4 para gerenciar e integrar as partes interessadas, conforme descrito na ementa do DSV.

A qualificação ITIL 4 DSV é um dos pré-requisitos para a obtenção da certificação ITIL 4 Managing Professional.

#### **Objetivos do curso:**

- Abrange todos os tipos de engajamento e interação entre um provedor de serviços e seus clientes, usuários, fornecedores e parceiros.
- Explora as várias etapas para gerar valor para as partes interessadas, promovendo vários tipos de relacionamentos para compreender os mercados, capturar e concretizar valor.

#### **Conteúdo programático:**

- Introdução ao curso
- Módulo 1: Diários de clientes
- Módulo 2 - Segmentação de mercados e partes interessadas
- Módulo 3 - Promover relacionamentos com as partes interessadas
- Módulo 4 - Como moldar a demanda e definir as ofertas de serviço
- Módulo 5 - Como alinhar as expectativas e concordar com os detalhes do serviço
- Módulo 6 - Onboarding e Offboarding
- Módulo 7 - Co-criação de valor contínuo
- Módulo 8 - Percebendo e validando o valor do serviço
- Módulo 9 - Recapitulação do curso e preparação para o exame

### **ITIL® 4 SPECIALIST: HIGH VELOCITY TI (HVIT)**

Este módulo explora as maneiras pelas quais organizações digitais e modelos operacionais digitais funcionam em ambientes de alta velocidade. Isso ajudará organizações aspirantes a operar de forma semelhante às organizações nativas digitalmente bem-sucedidas.

Inclui o uso de práticas de trabalho como Agile e Lean, e práticas técnicas e tecnologias como Cloud, Automação e Teste Automático, com foco na entrega rápida de produtos e serviços para obter o máximo valor. O exame avalia se o candidato pode demonstrar compreensão e aplicação suficientes do ITIL 4 para TI de alta velocidade, conforme descrito na ementa do HVIT.

A qualificação ITIL 4 HVIT é um dos pré-requisitos para a obtenção da certificação ITIL 4 Managing Professional.

#### **Objetivos do curso:**

- Compreender os conceitos sobre a natureza de alta velocidade da empresa digital, incluindo a demanda que ela coloca em TI
- Compreender a importância dos princípios orientadores do ITIL e outros conceitos fundamentais para a entrega de TI de alta velocidade
- Saber como contribuir para a obtenção de valor com produtos digitais.

#### **Conteúdo programático:**

- Introdução ao curso
- Módulo 1: Conceitos sobre a natureza de alta velocidade da empresa digital
- Módulo 2 - O ciclo de vida do produto digital e o modelo operacional ITIL
- Módulo 3 - Principais conceitos HVIT e comportamentos associados
- Módulo 4 - Garantia de investimentos valiosos
- Módulo 5 - Garantia de desenvolvimento rápido
- Módulo 6 - Garantindo Operações Resilientes
- Módulo 7: Garantindo Valor Co-criado
- Módulo 8: garantindo conformidade garantida
- Módulo 9 - Recapitulação do curso e preparação para o exame

Público-alvo:

- Gestores ITSM e aspirantes a gestores ITSM
- Equipe de suporte de TI
- Consultores de TI
- Gerentes de TI ou de Negócios
- Proprietários de processos de negócios
- Desenvolvedores de TI
- Provedores de serviço
- Integradores de sistemas

MATERIAL FORNECIDO

- ✓ Os alunos recebem uma cópia do material de apresentação em sala de aula, complementado com textos extraídos dos livros oficiais, o que transforma a apostila em material de referência, que pode ser usado como material de estudo e de referência além de dois simulados oficiais.

METODOLOGIA DO TREINAMENTO

ITIL4 FOUNDATION 16 horas.

ITIL® 4 STRATEGIST: DIRECT, PLAN & IMPROVE (DPI): 20 horas.

ITIL® 4 SPECIALIST: CREATE DELIVER & SUPPORT (CDS): 20 horas.

ITIL® 4 SPECIALIST: DRIVE STAKEHOLDER VALUE (DSV): 20 horas.

ITIL® 4 SPECIALIST: HIGH VELOCITY TI (HVIT) 20 horas.

DATA DO TREINAMENTO

Data a combinar

## CONDIÇÕES COMERCIAIS

Para o desenvolvimento dos trabalhos descritos nesta proposta a IT Partners cobrará o valor de:

### TREINAMENTO E EXAME DE ITIL 4

Treinamento e exame formação **ITIL ® 4 Managing professional (MP)**:

- ITIL 4 Foundation
- ITIL 4 Specialist: Create, Deliver and Support
- ITIL 4 Specialist: Drive Stakeholder Value
- ITIL 4 Specialist: High-velocity IT
- ITIL 4 Strategist: Direct, Plan and Improve

Valor total da formação R\$ 18.890,00 ( Dezenoito mil e oitocentos e noventa reais) por participante.

**Valor total da formação com desconto para CBTU R\$ 17.990,00 ( Dezessete mil novecentos e noventa mil ) por participante.**

**Valor total da formação para 5 participantes R\$ 89.950,00 ( Oitenta e nove mil novecentos e cinquenta reais).**

- Impostos já inclusos.
- Prazo de pagamento: a combinar
- Validade desta proposta de 30 dias.

## INFORMAÇÕES DA EMPRESA

RAZÃO SOCIAL: IT PARTNERS PRODUTOS DIGITAIS LTDA.

Endereço para Faturamento

Avenida Del Rey, 111 – Bloco C – Sala 204

Bairro: Caiçaras

Cidade: Belo Horizonte

Estado: MG

CEP: 30.775-240

Endereço para correspondência

Avenida Moema, 300 – cj 35

Bairro: Moema

Cidade: São Paulo

Estado: SP

CEP: 04077-020

Telefone/Fax: (11) 5102-3830

Contato: Caroline Kelly

e-mail: [financas@itpartners.com.br](mailto:financas@itpartners.com.br)

## INFORMAÇÕES FISCAIS:

CNPJ: 51.064.083/0001-13

Inscrição Estadual: 46412030018 – NÃO CONTRIBUINTE

Inscrição Municipal: 14805480013

## INFORMAÇÃO BANCÁRIA:

Número do Banco - 341

Itaú S/A

Agência - 0285

Conta Corrente - 98942-2

### **INFORMAÇÕES FISCAIS:**

CNPJ: 23.867.141/0001-01  
Inscrição Estadual: Isento  
Inscrição Municipal: 5390971-2

### **INFORMAÇÃO BANCÁRIA:**

| Número do Banco - 341  
| Itaú S/A  
| Agência - 0285  
| Conta Corrente - 08229-3

