Załącznik nr 2 SIWZ

#### SZCZEGÓŁOWY OPIS TEMATU ZAMÓWIENIA

**prowadzonego w trybie „przetarg nieograniczony” na „Przeprowadzenie szkoleń z zakresu M\_o\_R® zarządzania ryzykiem i ITIL”**

**M\_o\_R® - akredytowane szkolenie z egzaminem na poziomie Foundation- dla 4 osób**

Wykłady i warsztaty muszą obejmować następujące zagadnienia:

1. Wprowadzenie do zarządzania ryzykiem
   1. Dlaczego zarządzanie ryzykiem jest ważne?
   2. Geneza wiedzy o zarządzaniu ryzykiem
   3. Podstawowe pojęcia metodyki
2. Pryncypia zarządzania ryzykiem
   1. Kontrola stanu zarządzania ryzykiem
   2. Modele dojrzałości zarządzania ryzykiem
3. Podejście do zarządzania ryzykiem
   1. Polityka zarządzania ryzykiem
   2. Opis procesu zarządzania ryzykiem
   3. Strategia zarządzania ryzykiem
   4. Rejestr ryzyk i rejestr zagadnień
4. Proces zarządzania ryzykiem
   1. Identyfikowanie ryzyk i kontekstu
   2. Ocena ryzyk
   3. Planowanie reakcji na ryzyka
   4. Implementowanie reakcji na ryzyka
   5. Komunikowanie
5. Wdrożenie i przeglądy zarządzania ryzykiem
6. Perspektywy organizacyjne
   1. Strategiczna
   2. Programu
   3. Projektu
   4. Operacyjna
7. Egzamin w cenie szkolenia

**M\_o\_R® - akredytowane szkolenie z egzaminem na poziomie Practitioner- dla 4 osób**

Wykłady i warsztaty musza obejmować następujące zagadnienia:

1. Wprowadzenie do zarządzania ryzykiem
   1. Zasady egzaminu
   2. Pojęcia
   3. Pryncypia zarządzania ryzykiem
   4. Kontrola stanu zarządzania ryzykiem
   5. Modele dojrzałości zarządzania ryzykiem
2. Perspektywa strategiczna
   1. Dokumenty
   2. Zastosowanie procesu
   3. Techniki
3. Perspektywa programowa
   1. Dokumenty
   2. Zastosowanie procesu
   3. Techniki
4. Perspektywa projektowa
   1. Dokumenty
   2. Zastosowanie procesu
   3. Techniki
5. Perspektywa operacyjna
   1. Dokumenty
   2. Zastosowanie procesu
   3. Techniki
6. Przykładowe egzaminy próbne
7. Egzamin w cenie szkolenia

**Szkolenie ITIL Foundation - szkolenie akredytowane – ITILF - dla 2 osób**

Wykłady i warsztaty musza obejmować następujące zagadnienia:

1. Wstęp.
2. Zarządzanie usługami jako praktyka.
3. Podejście usługowe w IT.
4. Tworzenie wartości przez usługę.
5. Cykl życia usług.
6. Strategia usług.
   1. Zarzadzanie strategiczne usługami IT.
   2. Zarządzanie portfelem usług.
   3. Zarzadzanie finansowe usługami IT.
   4. Zarzadzanie popytem.
   5. Zarządzanie relacjami z biznesem.
7. Projektowanie usług.
   1. Zarządzanie katalogiem usług.
   2. Zarządzanie poziomem świadczenia usług (SLM).
   3. Zarządzanie dostępnością (AM).
   4. Zarządzanie potencjałem wykonawczym.
   5. Zarządzanie ciągłością świadczenia usług informatycznych.
   6. Zarządzanie bezpieczeństwem informacji (ISM).
   7. Zarządzanie dostawcami.
8. Przekazanie usług.
   1. Planowanie i wsparcie przekazania.
   2. Zarządzanie zmianą.
   3. Zarządzanie zasobami i konfiguracją usługi (SACM).
   4. Zarządzanie wydaniami i wdrożeniami.
   5. Walidacja i testowanie usługi.
   6. Ocena zmiany.
   7. Zarządzanie wiedzą.
9. Eksploatacja usług.
   1. Zarządzanie zdarzeniami.
   2. Zarządzanie incydentami.
   3. Realizacja wniosków.
   4. Zarządzanie problemami.
   5. Zarządzanie uprawnieniami dostępu.
   6. Ustawiczne doskonalenie usług.
   7. Projektowanie mierników.
10. Siedmiostopniowy proces ustawicznego doskonalenia.
11. Centrum obsługi użytkowników (Service Desk).
12. Zarządzanie wsparciem technicznym.
13. Zarządzanie eksploatacją systemów informatycznych.
14. Zarządzanie aplikacjami.
15. Omówienie próbnych pytań egzaminacyjnych.
16. Egzamin ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management w cenie szkolenia

**Szkolenie ITIL Practitioner - szkolenie akredytowane – ITILF - dla 2 osób**

Wykłady i warsztaty musza obejmować następujące zagadnienia:

1. Wprowadzenie do warsztatu
   1. Podejście CSI
   2. Wykorzystanie studium w warsztacie
2. Podróż:
   1. Wprowadzenie scenariusza studium
   2. Podejście CSI: Nasza wizja? Gdzie jesteśmy?
3. Zarządzanie Zmianą Organizacyjną:
   1. Jak wdrażać?
   2. Jak doskonalić?
4. Zarządzanie potrzebą:
   1. Podejście CSI: Gdzie chcemy dojść?
5. Komunikacja:
   1. Pryncypia dobrej komunikacji
   2. Techniki komunikacyjne
   3. Warianty komunikacji
6. Roadmap:
   1. Podejście CSI: Jak dotrzemy do celu?
7. Metryki i raportowanie:
   1. Kategorie metryk
   2. Kaskada i hierarchia mierzenia
   3. Assessment
8. Sprawdzaj, kontroluj, kieruj:
   1. Podejście CSI: Skąd wiemy, że osiągnęliśmy cel?
9. Utrzymanie tempa:
   1. Podejście CSI: Jak podtrzymać rezultat?
10. Pryncypia Praktyka:
    1. Definicje i praktyczna aplikacja
11. Przygotowanie do egzaminu:
    1. Egzamin próbny
12. Akredytowany egzamin ITIL® Practitioner w cenie szkolenia.

**Szkolenia mogą mieć charakter otwarty.**

Wykonawca musi zapewnić:

1. każdemu uczestnikowi materiały szkoleniowe w języku polskim w postaci podręcznika (wymagana forma papierowa) dedykowanego do każdego ze szkoleń z osobna.
2. egzaminy certyfikujące dla każdego ze szkoleń zostaną przeprowadzenie w języku polskim
3. imienne zaświadczenia ukończenia akredytowanego szkolenia dla każdego uczestnika szkolenia.
4. w każdym dniu szkolenia przerwę kawową oraz lunchu dla każdego z uczestników szkolenia.
5. dostęp do internetowej platformy edukacyjnej wspierającej nauczanie oraz dającej możliwość komunikacji z trenerem.