



## ITIL® 4 Monitor, Support & Fulfil (MSF) - akredytowane szkolenie z egzaminem (S\_51976)

Numer usługi 2026/04/27/7629/3517274

5 387,40 PLN brutto  
4 380,00 PLN netto  
269,37 PLN brutto/h  
219,00 PLN netto/h  
284,58 PLN cena rynkowa ⓘ

ASSECO DATA  
SYSTEMS SPÓŁKA  
AKCYJNA

★★★★☆ 4,4 / 5

152 oceny

- 🏠 Usługa szkoleniowa
- 📺 zdalna w czasie rzeczywistym
- 🕒 20:00 h
- 📅 22.07.2026 do 24.07.2026

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Osoby zarządzające usługami cyfrowymi i IT</li><li>Osoby odpowiedzialne za dostarczanie i wsparcie produktów cyfrowych i usług IT</li><li>Specjaliście Service Desk,</li><li>Osoby, które ukończyły kurs ITIL Foundation, poznały podstawy modelu usługowego i są gotowe by poznać praktyki zarządzania usługami IT</li><li>W szczególności osoby pełniące lub przygotowujące się do pełnienia następujących ról: IT Operations Specialist, Service Desk Agent, Service Desk Manager, IT Support Specialist, Incident Manager, Major Incident Manager, Problem Manager, Problem Coordinator, Monitoring Specialist, IT Operations Manager, IT Service Manager, Digital Product Manager</li></ul>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	3
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	20
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	16-07-2026
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	20
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

# Cel

## Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwój praktycznych kompetencji w zakresie monitorowania, wsparcia i realizacji usług IT zgodnie z ITIL® (wersja 4 i 5). Uczestnik poznaje sprawdzone praktyki: Service Desk, zarządzanie incydentami, problemami, wnioskami o usługę oraz monitorowanie i zarządzanie zdarzeniami, rozwijając umiejętności skutecznego zarządzania usługami IT.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p><b>WIEDZA:</b> Uczestnik zna założenia ITIL® 4/5 oraz rolę praktyk: Service Desk, Incident Management, Problem Management, Service Request Management i Event Management w zarządzaniu usługami IT</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Rozróżnia cele i zakres poszczególnych praktyk</li><li>-Identyfikuje zależności między praktykami</li><li>-Wskazuje rolę Service Desk w łańcuchu wartości usług</li></ul>	Test teoretyczny
<p><b>WIEDZA:</b> Uczestnik rozumie proces monitorowania usług i zarządzania zdarzeniami oraz ich wpływ na jakość i ciągłość usług IT</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Definiuje pojęcia zdarzenia, incydentu i problemu</li><li>-Wskazuje etapy zarządzania zdarzeniami i monitorowania</li><li>-Rozpoznaje wpływ monitorowania na SLA i doświadczenie użytkownika</li></ul>	Test teoretyczny
<p><b>UMIEJĘTNOŚCI:</b> Uczestnik potrafi dobrać odpowiednią praktykę ITIL do sytuacji operacyjnej związanej z obsługą usług IT</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Przyporządkowuje zgłoszenia do właściwej kategorii (incydent, problem, wniosek)</li><li>-Dobiera właściwe działania w ramach danej praktyki</li><li>-Wskazuje właściwy przepływ obsługi zgłoszenia</li></ul>	Test teoretyczny
<p><b>UMIEJĘTNOŚCI:</b> Uczestnik potrafi interpretować dane z monitoringu usług i identyfikować potencjalne zakłócenia działania usług IT</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Analizuje przykładowe dane/alerty monitoringowe</li><li>-Identyfikuje potencjalne ryzyka i zakłócenia</li><li>-Wskazuje właściwą reakcję operacyjną</li></ul>	Test teoretyczny
<p><b>KOMPETENCJE SPOŁECZNE:</b> Uczestnik wykazuje gotowość do stosowania standardów ITIL w codziennej pracy i współpracy zespołowej</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Rozumie znaczenie pracy zgodnej z procesami</li><li>-Identyfikuje korzyści ze standaryzacji działań</li><li>-Wskazuje znaczenie współpracy między zespołami IT</li></ul>	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
<p><b>KOMPETENCJE SPOŁECZNE:</b> Uczestnik rozumie znaczenie jakości obsługi użytkownika oraz odpowiedzialności za ciągłość usług IT</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Identyfikuje wpływ działań IT na doświadczenie użytkownika</li><li>-Rozpoznaje znaczenie terminowości i jakości obsługi</li><li>-Wskazuje konsekwencje błędów w obsłudze usług IT</li></ul>	Test teoretyczny

# Kwalifikacje

## Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

## Program

3-dniowe akredytowane szkolenie **ITIL® Monitor, Support & Fulfil** to szkolenie dla prawdziwych praktyków IT i osób, które szukają wyłącznie sprawdzonych praktycznych rozwiązań, gotowych do zastosowania.

### Ramowy program szkolenia:

Szkolenie ITIL Monitor, Support & Fulfil opisuje w szczegółach 5 następujących praktyk zarządzania usługami:

- Service Desk
- Zarządzanie incydentami (Incident Management)
- Zarządzanie problemami (Problem Management)
- Zarządzanie wnioskami o usługi (Service Request Management)
- Monitorowanie i zarządzanie zdarzeniami (Monitoring & Event Management)

Dla każdej z praktyk poznasz:

- Cele praktyki
- Praktyczne czynniki sukcesu i kluczowe mierniki
- Najważniejsze pojęcia i definicje
- Przepływ procesów z wejściami, wyjściami, kluczowymi działaniami i sposobem ich integracji w strumieniach wartości organizacji
- Role, obowiązki, profile kompetencyjne i wymagane umiejętności
- Wskazówki dot. struktury organizacyjnej
- Rekomendacje dot. narzędzi i automatyzacji procesu
- Rolę dostawców zewnętrznych i partnerów
- Sposób wykorzystania ITIL Capability Model do doskonalenia praktyki
- Rekomendacje dotyczące praktyki i jak są one wspierane przez podstawowe zasady ITIL.

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 24

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 24</b> Module 1: Introduction to the MSF practices	MARIUSZ SIEK	22-07-2026	09:15	10:30	01:15
<b>2 z 24</b> Przerwa	MARIUSZ SIEK	22-07-2026	10:30	10:45	00:15
<b>3 z 24</b> Module 2: Incident management	MARIUSZ SIEK	22-07-2026	10:45	12:15	01:30
<b>4 z 24</b> Przerwa	MARIUSZ SIEK	22-07-2026	12:15	12:45	00:30
<b>5 z 24</b> Module 2: Incident management	MARIUSZ SIEK	22-07-2026	12:45	14:15	01:30
<b>6 z 24</b> Przerwa	MARIUSZ SIEK	22-07-2026	14:15	14:30	00:15
<b>7 z 24</b> Module 3: Service desk	MARIUSZ SIEK	22-07-2026	14:30	15:30	01:00
<b>8 z 24</b> Wskazówki i porady przed egzaminem ITIL MSF	MARIUSZ SIEK	22-07-2026	15:30	15:45	00:15
<b>9 z 24</b> Module 3: Service desk	MARIUSZ SIEK	23-07-2026	09:00	10:30	01:30
<b>10 z 24</b> Przerwa	MARIUSZ SIEK	23-07-2026	10:30	10:45	00:15
<b>11 z 24</b> Module 4: Monitoring and event management	MARIUSZ SIEK	23-07-2026	10:45	12:15	01:30
<b>12 z 24</b> Przerwa	MARIUSZ SIEK	23-07-2026	12:15	12:45	00:30
<b>13 z 24</b> Module 4: Monitoring and event management	MARIUSZ SIEK	23-07-2026	12:45	14:15	01:30
<b>14 z 24</b> Przerwa	MARIUSZ SIEK	23-07-2026	14:15	14:30	00:15
<b>15 z 24</b> Module 5: Problem management	MARIUSZ SIEK	23-07-2026	14:30	15:30	01:00

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>16 z 24</b> Wskazówki i porady przed egzaminem ITIL MSF	MARIUSZ SIEK	23-07-2026	15:30	15:45	00:15
<b>17 z 24</b> Module 5: Problem management	MARIUSZ SIEK	24-07-2026	09:00	10:30	01:30
<b>18 z 24</b> Przerwa	MARIUSZ SIEK	24-07-2026	10:30	10:45	00:15
<b>19 z 24</b> Module 6: Service request management	MARIUSZ SIEK	24-07-2026	10:45	12:15	01:30
<b>20 z 24</b> Przerwa	MARIUSZ SIEK	24-07-2026	12:15	12:45	00:30
<b>21 z 24</b> Module 6: Service request management	MARIUSZ SIEK	24-07-2026	12:45	14:15	01:30
<b>22 z 24</b> Przerwa	MARIUSZ SIEK	24-07-2026	14:15	14:30	00:15
<b>23 z 24</b> Module 7: Practice capability development	MARIUSZ SIEK	24-07-2026	14:30	15:30	01:00
<b>24 z 24</b> Wskazówki i porady przed egzaminem ITIL MSF	MARIUSZ SIEK	24-07-2026	15:30	15:45	00:15

## Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania w wysokości co najmniej 70% przysługuje Tobie zwolnienie z podatku VAT

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 387,40 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 380,00 PLN

Koszt osobogodziny brutto

269,37 PLN

Koszt osobogodziny netto

219,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

**MARIUSZ SIEK**

Prowadzę szkolenia z metodyki zarządzania usługi IT ITIL. Szkolenia są prowadzone w ramach Asseco Academy. Jestem akredytowanym trenerem szkoleń ITIL.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

**W cenie uczestnik otrzymuje**

- Udział w 3-dniowym szkoleniu ITIL® 4 Monitor, Support & Fulfil** prowadzonym zdalnie w czasie na żywo przez trenera - eksperta zarządzania usługami IT
- Voucher na egzamin online ITIL® 4 Monitor, Support & Fulfil** z usługą On-line Proctor
- e-podręcznik - Zestaw 5 oficjalnych eBooków z praktykami omawianymi na szkoleniu ITIL® 4 Monitor, Support & Fulfil (MSF):** Service Desk, Incident Management, Problem Management, Service Request Management, Monitoring and Event Management
- e-podręcznik - Oficjalny podręcznik uczestnika szkolenia ITIL® 4 Monitor, Support & Fulfil** udostępniany na platformie PeopleCert składający się z:
  - Oficjalnego materiału szkoleniowego dla uczestnika w wersji elektronicznej (Learner Workbook)
  - Skróconego przewodnika dla uczestnika w wersji elektronicznej (Quick Reference Guide)
  - Sylabusu z wymaganiami egzaminacyjnymi
  - 2 próbnych oficjalnych zestawów pytań egzaminacyjnych wraz z odpowiedziami i wyjaśnieniami
  - Glosariusza ITIL

### Organizacja szkolenia

- Rodzaj szkolenia: grupa otwarta
- Forma realizacji: zdalnie (Wirtualna Klasa) prowadzone na żywo przez trenera eksperta
- Język szkolenia: polski
- Język materiałów: angielski
- e-podręczniki są dostępne na portalu PeopleCert po zalogowaniu i podaniu nr vouchera
- Wielkość grupy: do 20 uczestników
- Szkolenie jest realizowane w godz. 9:00-16:00
- Każdy uczestnik powinien dokonać rejestracji do zdalnej sesji szkoleniowej w godz. 8:30-8:50
- W trakcie dnia szkoleniowego przewidujemy kilka przerw, w tym 1 przerwę 30-minutową i 2 przerwy 15 minutowe.

**Metody interaktywne i aktywizujące prowadzenia usługi** m.in.: dyskusje, quizy, odpowiadanie na pytania testowe, praca z tablicą interaktywną, ćwiczenia do samodzielnego wykonania lub w grupach 3-4 osobowych.

### Informacje o egzaminie

- Rodzaj egzaminu: test jednokrotnego wyboru (1 prawidłowa odpowiedź z 4)
- Język egzaminu: polski lub angielski do wyboru
- Liczba pytań: 40
- Czas trwania: 60 minut (75 minut dla osób zdających w innym języku niż ojczysty)
- Próg zdawalności: 65% poprawnych odpowiedzi (26/40)

- Egzamin „closed book”: brak możliwości korzystania z pomocy naukowych
- Wersja egzaminu: voucher na egzamin online nadzorowany przez PeopleCert
- Termin egzaminu ustalany indywidualnie przez uczestnika na platformie PeopleCert
- Udział w egzaminie wymaga potwierdzenia tożsamości dokumentem ze zdjęciem oraz włączonej kamery i mikrofonu w trakcie egzaminu
- Podczas egzaminu w pomieszczeniu nie mogą przebywać osoby trzecie
- Warunki przystąpienia: ukończenie szkolenia ITIL Foundation
- Voucher ważny przez 12 miesięcy;
- Certyfikat ważny przez 3 lata.

## Warunki uczestnictwa

**Warunki organizacyjne:** Szkolenie realizowane jest w formie zdalnej na żywo. Uczestnik powinien posiadać dostęp do komputera z kamerą i mikrofonem, spełniające minimalne wymagania opisane w sekcji: Warunki techniczne. Uczestnik bierze udział w szkoleniu wraz z całą grupą szkoleniową, zarówno w części teoretycznej, jak i praktycznej, zgodnie z programem.

**Prosimy o zapisanie się na szkolenie przez naszą stronę internetową** <https://academy.asseco.pl/szkolenie/itil-foundation-wersja-5/> w celu rezerwacji miejsca.

**Wymagana frekwencja: min. 80%.** Podstawą weryfikacji są listy obecności tworzona na podstawie rzeczywistego czasu zalogowania w sesji szkoleniowej. Brak wymaganej frekwencji skutkuje nieuznaniem usługi za zrealizowaną i brakiem możliwości rozliczenia dofinansowania w systemie BUR.

## Informacje dodatkowe

**Dla usług z dofinansowaniem powyżej 70% istnieje możliwość wystawienia faktury ZW VAT.** Prosimy o kontakt z Biurem Asseco Academy [academy@assecods.pl](mailto:academy@assecods.pl) Natomiast w przypadku dofinansowania usługi poniżej 70% ze środków publicznych, usługa nie jest zwolniona z podatku VAT. Należy wówczas doliczyć do usługi szkoleniowej należny VAT w wysokości 23%. Podstawa prawna zwolnienia z VAT: art. 43 ust. 1 pkt. 29 lit. c ustawy o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004r. (Dz.U. Nr 54, poz. 535 ze zm.) oraz zgodnie z § 3 ust. 1 pkt. 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2015, poz. 736 ze zm.).

## Warunki techniczne

**Szkolenie prowadzone jest w formie zdalnej na żywo za pośrednictwem aplikacji Cisco Webex Meeting.** Aby wziąć udział, konieczne jest posiadanie urządzenia takiego jak komputer stacjonarny, laptop wyposażonego w stabilne połączenie internetowe oraz mikrofon i kamerę. Przed rozpoczęciem szkolenia uczestnicy będą mieli możliwość przetestowania swojego sprzętu podczas sesji próbnej, aby upewnić się, że połączenie internetowe, mikrofon i kamera/słuchawki działają poprawnie.

### Minimalne wymagania sprzętowo-systemowe:

- Komputer PC z systemem Windows 7 lub nowszym, Max OS 10.13 lub nowszym. Istnieje możliwość korzystania z innych systemów, w tym Linux. Szczegółowe informacje można uzyskać pod adresem: <https://help.webex.com/en-us/nki3xrq/Webex-Meetings-Suite-SystemRequirements>.
- Przeglądarka internetowa (zalecamy korzystanie z Chrome lub Firefox).
- Karta LAN: min. 100 MBPS lub stabilne połączenie WiFi (zalecamy połączenie do sieci „kablem”). Nie dopuszcza się udziału w szkoleniu za pośrednictwem łączy GSM/LTE. Zalecane pasmo, to przynajmniej 2 MB/s (download i upload). W przypadku spadku przepustowości łącza poniżej 1,2 MB/s należy liczyć się z istotnym obniżeniem jakości połączenia.
- Mikrofon i głośniki (zalecamy korzystanie z zestawu typu headset).
- Kamera internetowa.

**Przed szkoleniem każdy uczestnik otrzyma na podany adres email link do platformy, gdzie odbędzie się szkolenie.** Uczestnictwo w szkoleniu umożliwia aktywne uczestnictwo w zajęciach, w tym komunikację z trenerem oraz pozostałymi uczestnikami. Umożliwia to wymianę doświadczeń oraz aktywny kontakt zarówno z grupą, jak i prowadzącym. Dodatkowo, uczestnicy mają dostęp do funkcji czatu online, co jeszcze bardziej ułatwia interakcję.

# Kontakt



**Alicja Kozłowska**

**E-mail** [bur-szkolenia@assecods.pl](mailto:bur-szkolenia@assecods.pl)

**Telefon** (+48) 801 303 030