

# ITIL 5 Collaborate, Assure and Improve

Kód kurzu: ITIL5CAI

ITIL 5 Collaborate, Assure and Improve je kombinovaný kurz pokrývajúci kľúčové koncepty piatich ITIL praktík zameraných na spoluprácu, zabezpečovanie kvality a kontinuálne zlepšovanie: Relationship Management, Supplier Management, Service Level Management, Continual Improvement a Information Security Management. Kurz poskytuje rámec pre budovanie kultúry spolupráce so zákazníkmi, partnermi a dodávateľmi, nastavovanie a sledovanie úrovni služieb a zabezpečovanie informačnej bezpečnosti v súlade s ITIL hodnotovými tokmi. Účastníci sa naučia riadiť vzťahy so stakeholdermi, vyhodnocovať zrelosť praktík pomocou kľúčových metrík a presadzovať kultúru neustáleho zlepšovania v celej organizácii.

## Cieľová skupina

- IT profesionáli a service manažéri, ktorí chcú prehĺbiť znalosti v oblasti riadenia vzťahov, spolupráce s dodávateľmi, dohadovania úrovni služieb a zabezpečenia kontinuálneho zlepšovania IT prostredia.
- IT špecialisti a manažéri prevádzky zodpovední za zabezpečenie kvality IT služieb, riadenie bezpečnostných incidentov a rozvoj vzťahov s internými aj externými stakeholdermi.
- Process owneri a IT analytici, ktorí potrebujú štruktúrovaný prístup k integrácii praktík spolupráce, zabezpečenia a zlepšovania do organizačného hodnotového toku.
- IT profesionáli budujúci cestu k titulu ITIL 5 Practice Manager, ktorí hľadajú komplexnú certifikáciu zameranú na strategické a vzťahové aspekty IT service managementu.
- Držitelia ITIL Foundation (akejkol'vek verzie) hľadajúci prakticky zameranú certifikáciu v oblasti Collaborate, Assure and Improve.

## Čo sa naučíte

- Kľúčové koncepty piatich ITIL praktík: Pochopíte účel a základné pojmy praktík Relationship Management, Supplier Management, Service Level Management, Continual Improvement a Information Security Management a ich úlohu v hodnotovom toku organizácie.
- Faktory úspechu praktík (PSF) a metriky: Naučíte sa pracovať s practice success factors a kľúčovými metrikami pre hodnotenie efektivity a zrelosti praktík CAI pri dosahovaní organizačných cieľov a vytváraní hodnoty pre stakeholderov.
- Procesy a kľúčové aktivity: Preskúmate procesy jednotlivých praktík a naučíte sa ich integrovať do hodnotového toku organizácie pre posilnenie spolupráce, zabezpečenia kvality a kontinuálneho zlepšovania naprieč servisnými procesmi.
- Roly a kompetencie: Pochopíte kľúčové roly v rámci praktík CAI a naučíte sa ich efektívne zakotviť v organizačnej štruktúre pre podporu spolupráce, zabezpečenia a zlepšovacích iniciatív.
- Informácie, technológie, partneri a dodávatelia: Zistíte, ako technológie a spolupráca s externými partnermi a dodávateľmi podporujú a umožňujú efektívny výkon praktík Collaborate, Assure and Improve.
- ITIL Capability Model: Naučíte sa, ako kritériá spôsobilosti podporujú rozvoj praktík v súlade s best practice a požiadavkami organizácie.

## Obsah kurzu

- Relationship Management: Nadväzovanie, analýza, sledovanie a rozvoj vzťahov s internými aj externými stakeholdermi na strategickej a taktickej úrovni pre zabezpečenie obchodnej hodnoty.
- Supplier Management: Riadenie vzťahov s dodávateľmi, hodnotenie výkonnosti, dohadovanie zmlúv a zabezpečovanie súladu s organizačnými cieľmi a štandardmi kvality.
- Service Level Management: Definovanie, dohadovanie, monitorovanie a reporting úrovni IT služieb pre zabezpečenie plnenia dohodnutých parametrov a spokojnosti zákazníkov.
- Continual Improvement: Systematická identifikácia a realizácia príležitostí na zlepšenie naprieč celou organizáciou v súlade s ITIL Continual Improvement Modelom.
- Information Security Management: Ochrana informačných aktív organizácie, riadenie bezpečnostných rizík a zabezpečovanie súladu s bezpečnostnými politikami a regulačnými požiadavkami.

### GOPAS Praha

Na Strži 2097/63  
140 00 Praha 4 - Krč  
Tel.: +420 226 201 390  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

### GOPAS Brno

Nové sady 996/25  
602 00 Brno  
Tel.: +420 530 513 590  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

### GOPAS Bratislava

Dr. Vladimíra Clementisa 10  
Bratislava, 821 02  
Tel.: +421 902 903 132  
[info@gopas.sk](mailto:info@gopas.sk)



Copyright © 2026 GOPAS, a.s.,  
All rights reserved

# ITIL 5 Collaborate, Assure and Improve

- Integrácia praktík do hodnotového toku: Ako prepojiť všetkých päť praktík CAI pre zabezpečenie efektívnej spolupráce, trvalej kvality a kultúry neustáleho zlepšovania.
- Technológie a nástroje pre CAI: Prehľad technológií a nástrojov podporujúcich riadenie vzťahov, úrovni služieb, dodávateľov a zlepšovacie iniciatívy.

## Praktické informácie

- Dĺžka kurzu: 3 dni (prezenčne alebo v online formáte so živým lektorom).
- Predpoklady: ITIL Foundation (akákoľvek verzia) alebo certifikát ITIL 4 Managing Professional. Vyžaduje sa absolvovanie akreditovaného školenia.
- Skúška: Closed-book, online prostredníctvom PeopleCert, 90 minút, 60 otázok s výberom odpovedí, úspešnosť 65 %.
- Jazyk výučby: Slovenčina. Oficiálne študijné materiály sú v angličtine.
- Certifikát: PeopleCert ITIL 5 Specialist: Collaborate, Assure and Improve, medzinárodne uznávaný, obnova každé 3 roky (60 CPD bodov).
- Akreditácia: Kurz vedie akreditované školiace centrum (ATO) Agilist s.r.o. certifikované organizáciou PeopleCert.

## Nadväzná certifikácia

- ITIL 5 Collaborate, Assure and Improve je jeden z troch špecializačných modulov vedúcich k titulu ITIL 5 Practice Manager. Ďalšími modulmi sú ITIL 5 Monitor, Support and Fulfill a ITIL 5 Plan, Implement and Control, na získanie titulu stačí zložiť jeden z nich.
- Podmienkou pre udelenie titulu ITIL 5 Practice Manager je aj úspešné absolvovanie modulu ITIL 5 Transformation.
- Titul ITIL 5 Practice Manager dokladá pokročilú odbornosť v operatívnom riadení ITIL praktík a je uznávaným dokladom praktickej spôsobilosti v oblasti IT service managementu.

**GOPAS Praha**  
Na Strži 2097/63  
140 00 Praha 4 - Krč  
Tel.: +420 226 201 390  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

**GOPAS Brno**  
Nové sady 996/25  
602 00 Brno  
Tel.: +420 530 513 590  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

**GOPAS Bratislava**  
Dr. Vladimíra Clementisa 10  
Bratislava, 821 02  
Tel.: +421 902 903 132  
[info@gopas.sk](mailto:info@gopas.sk)



Copyright © 2026 GOPAS, a.s.,  
All rights reserved