

I-Tracks

Algemene Informatie

Competenties

Academy Track

Carrière

Diploma's

Certificering

Individueel

Career Track

Advanced

Expert

Frameworks

Short Track

Foundation

Wat is I-Tracks

I-Tracks is een compleet aanbod van opleidingen en certificeringen om de professionaliteit van IT'ers te waarborgen. IT'ers kiezen met I-Tracks de juiste route die past in hun carrière.

De 'I' staat voor 'individu'. 'Tracks' staat voor de carrière, de richting die u volgt. Die richting kan systeembeheer zijn, of bijvoorbeeld projectmanagement. De 'I' en de 'T' vormen samen weer 'IT', het vakgebied waarop I-Tracks zich richt. I-Tracks is volop in ontwikkeling. Opleiders, IT bedrijven en uitgeverijen ontwikkelen en actualiseren gezamenlijk I-Tracks. Deze I-Tracks partners spreken één taal: dezelfde competenties, dezelfde exameneisen en hetzelfde vakjargon.

Soorten Tracks

Er zijn drie verschillende soorten Tracks:

- Academy Track, een complete IT opleiding op HBO niveau in de volgende richtingen: Service Management, Information Management en System Developer
- CareerTrack: Een functiegerichte opleiding gebaseerd op actuele IT functies zoals: Helpdesk Professional, System Engineer en Network Administrator
- Short Tracks: Een kort opleidingstraject gericht op een specifiek onderwerp zoals: Security Management, IT Service Management en Projectmanagement

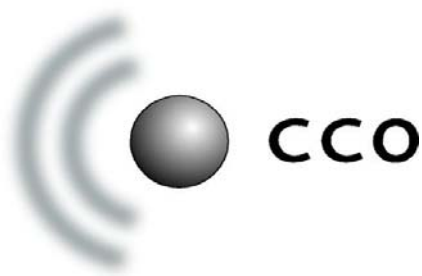
Niveaus

I-Tracks heeft 3 niveaus:

- Het foundation niveau geeft de cursist de mogelijkheid zich de basiskennis en vaardigheid van een bepaald onderwerp eigen te maken. Voorbeeld is de module Project Participation Foundation
- Op Advanced niveau geven de modules de mogelijkheid op zich te specialiseren of te verdiepen op een bepaald onderdeel. Voorbeeld is de module Professional Communication Advanced.
- Het Expertniveau geeft de cursist de mogelijkheid zich diepgaande kennis en inzicht te verschaffen in een bepaald werkveld. Voorbeeld is Information Security Management Expert

Frameworks ICT Competenties

- I-Tracks is gebaseerd op het competentie raamwerk Frameworks versie 3.0. Frameworks is een handig hulpmiddel om inzichtelijk te maken op welk niveau een IT'er zich bevindt of op welke punten een IT'er zich verder kan ontwikkelen.



Academy Track IT Service Management Advanced

Onderdelen

- Intake Assessment
- Professional Communication
- Basic Office Application Skills
- Advanced Project Management
- Advanced IT Service Management
- Advanced Information Management
- Foundation Practical Assignments
- Advanced Practical Assignments
- Advanced Work Experience
- Advanced Papers

Werkveld

Het werkveld van de Certified Expert in IT Service Management is het beleid op het gebied van IT Service Management en de uitvoering van de daaruit voortvloeiende werkzaamheden. Deze werkzaamheden hebben betrekking op:

- De inrichting van IT Service Management
- Het managen van IT Services
- De verbetering en optimalisering van IT Service Management

Doelgroep

De doelgroep van de Academy Track IT service Management bestaat uit informatici die als (aankomend) manager leiding geven aan, of op management niveau adviseren over, of beleidsmatig op tactisch of strategisch niveau een bijdrage leveren aan IT Service Management

Rol

De Certified Expert in IT Service Management is een professional die binnen een organisatie in een leidinggevende of adviserende rol betrokken is bij het beleid op het gebied van IT Service Management en bij de uitvoering van de daaruit voortvloeiende werkzaamheden. Deze leidinggevende of adviserende rol hoeft niet noodzakelijk te berusten op een formele hiërarchische positie, maar kan ook ontleend worden aan expertise en ervaring als specialist op het gebied van IT Service Management.

Voorbeeld van ICT functies die door een Certified Expert in IT Management vervuld kunnen worden zijn: Service Manager, Project Manager, IT Service Management, Teamleider, Change Manager, Consultant.

Kerntaken

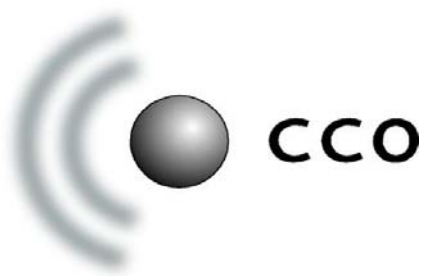
- Ontwikkelen van beleid voor een organisatie op het gebied van IT Service Management
- Leiding geven aan de uitvoering van het beleid op het gebied van IT Service Management
- Adviseren over de uitvoering van het beleid op het gebied van IT service Management
- Leiding geven aan de ICT dienstverlening

Cursusduur:

18 maanden

Studielast:

110 ECP (Studiepunten)



Academy Track IT Service Management Advanced (Vervolg)

Onderdelen

- Intake Assessment
- Professional Communication
- Basic Office Application Skills
- Advanced Project Management
- Advanced IT Service Management
- Advanced Information Management
- Foundation Practical Assignments
- Advanced Practical Assignments
- Advanced Work Experience
- Advanced Papers

Onderdelen

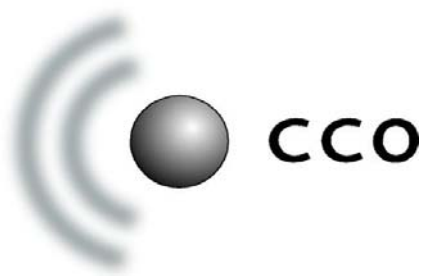
- **Intake Assessment**
Het beoordelen van het studieprogramma van een deelnemer aan een Academy Track aan de hand van reeds verworven competenties
- **Professional Communication**
Het onderdeel professionele communicatie in de Advanced fase van een Academy Track De standaard toetsing voor dit onderdeel is het I-Tracks examen Professional Communication Advanced (PCA).
- **Basic Office Application Skills**
Het onderdeel beheersing van de IT toepassingen voor kantoorautomatisering in de Advanced fase van een Academy Track
- **Advanced Project Management**
Het onderdeel projectmanagement in de Advanced fase van een Academy Track. De standaard toetsing voor dit onderdeel is het I-Tracks examen IT Project Management Advanced (ITPMA)
- **Advanced IT Service Management**
De specialisatie van de deelnemer in de Advanced fase van de Academy Track IT Service Management
Dit hoofdonderdeel van de Advanced fase van de Academy Track IT Service Management kan men op twee verschillende manieren invullen.
In de op ITIL gebaseerde invulling kan de deelnemer zijn of haar competenties op dit gebied aantonen door het ITIL Manager IT Service Management examen te doen voor het onderdeel Service Support, aangevuld met het ITIL Practitioner voor Release and Control. Daarnaast kan men dan een specialisatie kiezen, bijvoorbeeld in de richting Informatiebeveiliging of Technische Beheer
Ook is er de mogelijkheid om het traject te doorlopen op basis van de AMBI modules HX.1,2 en 3,

Cursusduur:

18 maanden

Studielast:

110 ECP (Studiepunten)



Academy Track IT Service Management Advanced (Vervolg)

Onderdelen

- Intake Assessment
- Professional Communication
- Basic Office Application Skills
- Advanced Project Management
- Advanced IT Service Management
- Advanced Information Management
- Foundation Practical Assignments
- Advanced Practical Assignments
- Advanced Work Experience
- Advanced Papers

Cursusduur:

18 maanden

Studiebelasting:

110 ECP (Studiepunten)

Onderdelen (Vervolg)

- **Advanced Information Management**

De verbreding van de Advanced fase van de Academy Track IT Service Management met onderwerpen uit Informatie Management

Hiervoor kan men een keuze maken uit onderdelen van andere tracks op het gebied van Informatie Management of Software Design and Development, zoals Application Services Foundation (ASLF) en Object Oriented Analyses Advanced (OOA)

Opdrachten en werkervaring

- **Foundation Practical Assignments (FPA)**

De praktische opdrachten op Foundation niveau zullen in de praktijk het best gecombineerd kunnen worden met de studie voor het Academy Foundation Certificate. Het Academy Foundation Certificate maakt nog geen onderscheid naar studierichting. De praktische opdrachten op Foundation niveau zijn daarom ondergebracht in de Advanced fase van de Academy Track. Er zijn vier Foundation opdrachten waarin men kennis maakt met de aandachtsgebieden gebruikersorganisatie, IT-dienstverlening, IT-infrastructuur en IT-oplossingen.

- **Advanced Practical Assignments (APA)**

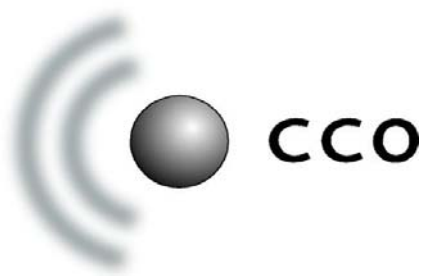
Deze praktische opdrachten zijn een aanvulling op de meer theoretische onderdelen van de Advanced fase van een Academy Track. Er zijn twee Advanced opdrachten.

- **Advanced Work Experience (AWE)**

De werkervaring of stage die meetelt in de Advanced fase van een Academy Track. Van deze werkervaring of stage wordt een verslag verwacht (zie Advanced Papers).

- **Advanced Papers (AP)**

De werkstukken in de Advanced fase van een Academy Track
In de Advanced fase worden er van de deelnemer twee werkstukken verwacht, waaronder een verslag van de werkervaring (AWE). De andere opdracht is een werkstuk naar keuze.



I-TRACKS Application Services Library (ASLF)

Globale Inhoud

- Context
- Het ASL procesmodel
- Het gebruik van ASL

Inleiding

ASL is een framework, waarin de processen van applications management tot elkaar in relatie gebracht worden, met als doel het vak applications management (Applicatiebeheer) te professionaliseren. Bij Application Management gaat het om het management van het beheer, het onderhoud en de vernieuwing van applicaties (applicatieprogrammatuur en de databasestructuren) op een bedrijfsmatig verantwoorde manier.

Daarnaast dient het framework als kapstok om ontwikkelde best practices te categoriseren. Naast het framework omvat ASL een uniforme woordenlijst. Door het gebruik van deze terminologie kunnen bij het applications management betrokken partijen beter met elkaar communiceren.

Doelgroep

De module ASL Foundation is bedoeld voor mensen die in de dagelijkse praktijk met applicatiebeheer bezig zijn: applicatiebeheerders, functioneel en technisch ontwerpers, programmeurs, testmedewerkers, team- en projectmanagers.

Voorkennis

Minimaal een half jaar ervaring in een applicatiebeheeromgeving.

Examenspecificaties

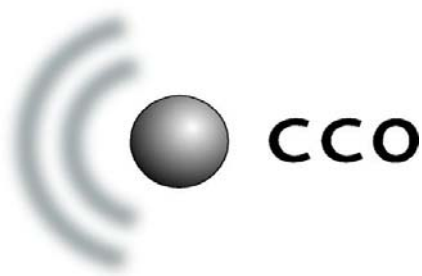
- Context
 - De positie van applicatiebeheer
 - Procesmatige benadering van de bedrijfsorganisatie
 - De relatie tussen ASL en andere standaarden
- Het ASL procesmodel
 - Inhoud van het ASL procesmodel
 - De structuur en samenhang van het ASL procesmodel
- Het gebruik van ASL
 - De boodschappen van ASL
 - De invoering van ASL

Cursusduur:

5 leseenheden

Studiebelasting:

40 uur



ITRACKS Information Security Foundation (ISF)

Globale Inhoud

- Basisbegrippen en samenhang
- Informatie en beveiliging
- Beveiligingsmaatregelen
- Continuïteit van de IT-dienstverlening
- Juridische aspecten

Competenties

- Security management.
Niveau 1
- Architectuurprincipes t.a.v.
applicaties en infrastructuur
Niveau 1
- Zich voegen naar het beleid en/of de
procedures van de organisatie
Niveau 1

Cursusduur:

4 leseenheden

Studiebelasting:

40 uur

Inleiding

De module Information Security Foundation is een belangrijke start voor iedere IT-er die meer wil weten over informatiebeveiliging.

Bezitters van dit certificaat beschikken over kennis van de belangrijkste beveiligingsaspecten. Zij zijn hiermee in staat risico's en bedreigingen in te schatten, hebben een beeld van de mogelijke oplossingen en van de huidige technologieën. Ze kunnen met beveiligingsexperts en –managers meepraten over de mogelijkheden en implementatie van beveiligingsmaatregelen en kunnen de gevolgen inschatten voor de eigen werkzaamheden en de afdeling.

Doelgroep

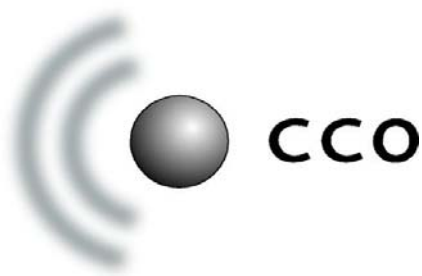
Deze module is bestemd voor kandidaten die voor de (bedrijfs)praktijk basiskennis op het gebied van beveiliging willen verwerven.

Voorkennis

Enige kennis op het gebied van hardware, software, communicatievoorzieningen en organisatiekunde is gewenst.

Examenspecificaties

- Informatie en beveiliging
 - Informatie
 - Informatiebeveiliging
 - Organisatie van de beveiliging
 - Standaarden voor informatiebeveiliging
- Beveiligingsmaatregelen
 - Objecten
 - Beveiligingsmaatregelen
- Continuïteit van de IT-dienstverlening
 - Calamiteiten
 - Uitwijk
- Juridische aspecten



ITRACKS ITIL Foundation (ITILF)

Globale Inhoud

- Belang van IT-dienstverlening en de IT infrastructuur voor een organisatie
- Procesmatige benadering van de bedrijfsorganisatie
- ITIL processen voor beheer van de IT infrastructuur en hun samenhang
- Basisbegrippen

Competenties

- Procesverbetering
Niveau 1

Cursusduur:

4 leseenheden

Studiebelasting:

40 uur

Inleiding

De module IT Infrastructure Library (ITIL) omvat een volledige beschrijving van de processen rondom het beheer van IT infrastructuren.

De kandidaten worden zich bewust van het belang van IT Service Management en de hierbij horende systematische aanpak van beheer door middel van ITIL. De kandidaten krijgen een beeld van de betekenis van 'servicegericht' werken en van de samenhang en relaties tussen de betreffende ITIL processen. Ook leren de kandidaten de basisbegrippen kennen, die gebruikt worden bij het geven van de invulling aan deze processen. Dit alles biedt voldoende informatie om op adequate wijze te anticiperen op, en participeren in de veranderingsprocessen die het gevolg zijn van de (gedeeltelijke) implementatie van ITIL.

Doelgroep

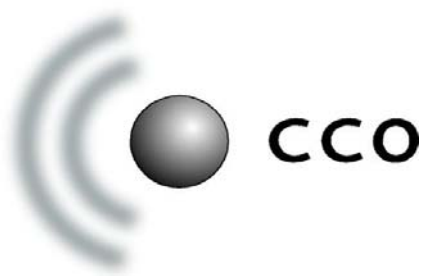
De module ITIL Foundation is bedoeld voor alle betrokkenen bij het beheer en de exploitatie van de ICT infrastructuur en de dienstverlening daaromheen en die meer willen weten over de kwaliteit van dienstverlening en de bijbehorende ITIL processen.

Voorkennis

In alle gevallen wordt verondersteld dat een zekere elementaire kennis en ervaring aanwezig is op het gebied van automatisering.

Examenspecificaties

- Belang van IT-dienstverlening en IT- infrastructuur voor een organisatie.
- Procesmatige benadering van de bedrijfsorganisatie.
- ITIL processen voor beheer en hun samenhang
- Kennis van de volgende ITIL processen voor IT beheer:
 - Incident-, Problem-, Change-, Configuration-, Release, Service Level-, Availability-, en Capacity Management
 - IT Service Continuity Management, Financial Management for IT Services, Security Management, Service Desk
 - het doel, de activiteiten en de resultaten onderscheiden van de verschillende ITIL processen.
 - de samenhang van de ITIL processen benoemen.
 - voorbeelden geven van gegevens of producten die worden uitgewisseld tussen ITIL processen.
- Basisbegrippen



ITRACKS Information Security Management Advanced (ISMA)

Globale Inhoud

- Organisatie
- Informatiebeveiligingsbeleid
- Risicomanagement
- Risicoanalyse
- Informatiebeveiligingsplan
- Standaarden

Inleiding

Een module voor iedere ICT-manager, -consultant en -service manager. Zij zijn essentiële schakels in elke organisatie die de kwaliteitsaspecten van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van haar informatiestromen en – systemen serieus nemen. Ze kunnen organisaties adviseren over de best passende beveiligingsmaatregelen. Ze zijn betrokken bij de opstelling van het ICT-beleid, het inrichten van de security managementorganisatie en verantwoordelijk voor de implementatie van (informatie)beveiligingsmaatregelen uit het informatiebeveiligingsplan. Tevens sturen zij de verantwoordelijke information security specialisten aan.

Globale inhoud

Samenhang en toepassing:

1. Organisatie van informatiebeveiliging: inrichting, taken en verantwoordelijkheden, functies, overlegstructuren, standaarden, beveiligingsbewustzijn, juridische aspecten, overeenkomsten en contracten, e-commerce, Privacy Enhancing Technologies (PET).
2. Informatiebeveiligingsbeleid:
3. Risicomanagement: proces, ontwikkelstadia
4. Risicoanalyse: consequenties voor organisatie, bedreigingen, risico en gevolgschade.
5. Informatiebeveiligingsplan: informatiebeveiligingsplan, consequenties voor de organisatie.
6. Standaarden, methoden en hulpmiddelen:

Doelgroep

Deze module is bestemd voor iedereen uit hoofde van zijn functie betrokken is bij onder andere de implementatie, bewaking, evaluatie en rapportage van de (informatie)beveiligingsmaatregelen zoals die zijn vastgelegd in het informatiebeveiligingsplan (IBP).

Voorkennis

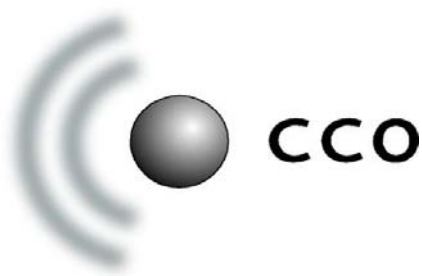
De examenstof van de module Information Security Foundation of equivalente kennis anderszins verkregen

Cursusduur:

6 leseenheden

Studiebelasting:

80 uur



ITRACKS IT Project Management Advanced (ITPMA)

Globale Inhoud

- Het voorbereiden van een project
- Het inrichten van een project
- Het beheersen van een project
- Omgaan met de projectomgeving
- Het afsluiten van een project

Inleiding

Deze module biedt een gedegen inzicht in de belangrijkste aspecten van Project Management en bereidt de deelnemer voor op het voorbereiden, inrichten en beheersen van grote IT projecten. Deze module richt zich op (aankomende) projectmanagers en projectconsultants in de IT, maar is ook zeer nuttig voor leidinggevendenden, senior medewerkers en specialisten, zowel in de IT als in die afdelingen binnen een organisatie die regelmatig met IT projecten te maken krijgen.

Globale inhoud

De module IT Project Management Advanced richt zich op de kennis en het inzicht nodig voor het voorbereiden, inrichten en beheersen van IT projecten.

Onderwerpen die in deze module aan de orde komen zijn:

- Het voorbereiden van een project
- Het inrichten van een project
- Het beheersen van een project
- Omgaan met de projectomgeving
- Het afsluiten van een project

Doelgroep

De module IT Project Management Advanced richt zich op professionals die regelmatig met IT projecten te maken krijgen en een sturende of leidende rol spelen bij het voorbereiden, inrichten en beheersen van dergelijke projecten.

Voorkennis

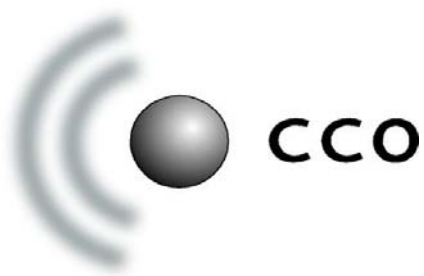
Het Foundation Certificate Project Participation (PPF) moet zijn behaald en voorkennis van de IT op het niveau van IT and Management Foundation (ITMF) wordt voorondersteld. Ook wordt enige kennis en inzicht voorondersteld op het gebied van Informatie Management, Software Design and Development en IT Service Management en hun onderlinge samenhang.

Cursusduur:

10 leseenheden

Studiebelasting:

150 uur



ITRACKS Professional Communication Advanced (PCA)

Globale Inhoud

- Informatie verzamelen
- Informatie overdragen
- Informatie delen
- Praktische opdrachten

Inleiding

De module PCA gaat in op specifieke vormen van schriftelijke en mondelinge communicatie, waarmee IT'ers in hun functie te maken krijgen. In deze module is een grote samenhang tussen theorie en praktijk. De praktijkbegeleider (opleider of werkgever) speelt een belangrijke rol in de examinering van deze module.

Globale inhoud

PCA gaat in op drie basisfuncties van communicatie uit de praktijk van een IT'er: Informatie verzamelen, Informatie overdragen en Informatie delen. Er zijn exameneisen voor zowel theorie als praktijk. De theorie van PCA dekt een groter gebied af dan PCF, gaat dieper in op de onderwerpen van PCF en is nadrukkelijk gekoppeld aan de opdrachten die tijdens de cursus worden gedaan. De kandidaat moet meerdere vormen van schriftelijke en mondelinge communicatie laten zien. Deze worden beoordeeld door de opleider, eventueel in samenwerking met een praktijkbegeleider bij de werkgever.

In de overeenkomst met de opleider wordt aangegeven dat in overleg tussen opleider en kandidaat nader invulling wordt gegeven aan de praktijkopdrachten, zodat deze zo goed mogelijk aansluiten bij de (beoogde) werkomgeving van de kandidaat.

Doelgroep

- mensen die basiskennis hebben van communicatie, bijvoorbeeld verkregen in de module Professional Communication Foundation;
- deelnemers aan Career en Academy Tracks;
- IT'ers die hun communicatieve vaardigheden willen verbeteren en een cursus zoeken die de relatie met IT en werk legt.

Voorkennis

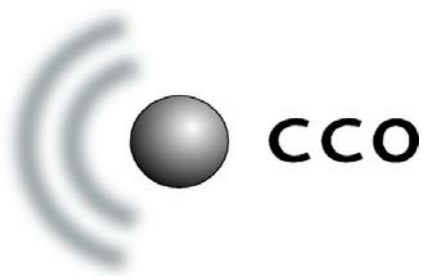
De module Professional Communication Foundation (PCF)

Cursusduur:

8 leseenheden

Studiebelasting:

100 uur



ITIL Practitioner Support & Restore

Globale Inhoud

- Managen, organiseren en optimaliseren van de Service Desk-functie, het Incident Management- en het Problem Management-proces
- Relatie tussen de geclusterde processen.
- Praktische opdrachten, waarvan er drie worden beoordeeld op de aspecten managen, organiseren en optimaliseren.
- Theorie van de processen.

Doelgroep:

De cursus ITIL Practitioner Support and Restore is bedoeld voor professionals die zullen bijdragen aan het beheer, de organisatie en de optimalisatie van de activiteiten van de Support and Restore-processen in een IT-serviceorganisatie. De doelgroep bestaat uit operationele medewerkers, teamleiders, supervisors en managers die meer vaardigheid willen krijgen in de planning, bewaking, rapportage en optimalisatie met betrekking tot de Service Desk-functie, het Incident Management- en het Problem Management-proces.

Voorkennis:

Kennis op niveau ITIL Foundation dient aanwezig te zijn. Voor het examen is een "Foundation Certificate in IT Service Management" vereist.

Van de cursist wordt verwacht dat hij/zij ervaring in het werkveld van het betreffende proces heeft.

Certificering en examens:

Na het volgen van de bovengenoemde training en ontvangst door EXIN of een van haar agenten van het compleet door het geaccrediteerd opleidingsinstituut ingevulde rapportage formulier over de praktische opdrachten, is de cursist in staat om met goed gevolg het EXIN examen "Practitioner Certificate in IT-Service Management" af te leggen voor de module Support & Restore.

Competenties

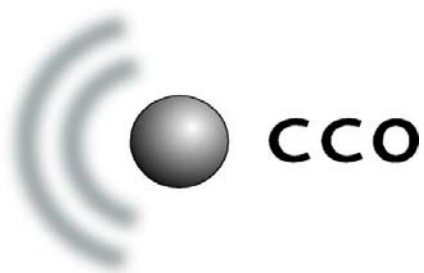
- Procesverbetering
Niveau 2 /3

Cursusduur:

10 leseenheden

Studiebelasting:

100 uur



ITIL Service Management Service Support en Delivery (ITSMGR)

Inleiding:

In deze cursus wordt de organisatie en het beheer van de informatietechnologie als basis gesteld voor een kwalitatief goede dienstverlening.

U krijgt inzicht in de concepten en samenhang van de verschillende ITIL processen, vaardigheid in het aansturen van ITIL en participatie in beleid aangaande ICT-Services.

Doelgroep:

Voor diegenen die zijn belast met het beheer en de exploitatie van informatie technologie en de infrastructuur.

Voorkennis praktijk:

Ongeveer 2 jaar aantoonbare ervaring als Service Manager, Proces Manager, Projectleider of Consultant in ICT dienstverlening.

Voorkennis theorie:

Opleidingsniveau minimaal HBO.

Degelijke kennis van ITIL Foundation en in het bezit van het "Foundation Certificate in IT-Service Management".

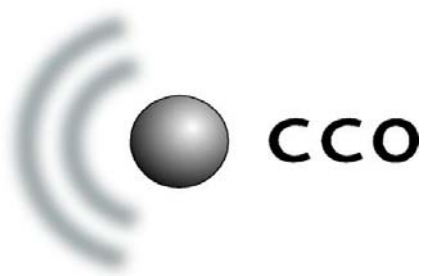
Cursusonderwerpen:

Algemene informatie over:

- Service Management
- Kwaliteit
- Communicatie
- Implementatie
- ITIL gerelateerde zaken

De ITIL Service Delivery Set, bestaande uit:

- Service Level Management
- Capacity Management
- Financial Management for IT Services
- Availability Management
- IT Service Continuity Management
- Security Management



ITIL Service Management Service Support en Delivery (Vervolg)

De ITIL Service Support Set, bestaande uit:

- Configuration Management
- Service Desk & Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Release Management

Opmerkingen:

Het "Managers Certificate in IT-Service Management" examen bestaat uit 3 onderdelen:

- Het Incourse Assessment (onderdeel van de examen score) een beoordeling van de cursisten tijdens de cursus door de twee docenten op een aantal competenties
- Schriftelijk examen bij het EXIN over de ITIL Service Support Set
- Schriftelijk examen bij het EXIN over de ITIL Service Delivery Set

Cursusduur:

Totaal 10 dagen, verdeeld over 5 dagen voor de Service Delivery Set en 5 dagen voor de Service Support Set. De cursus kan als één geheel worden gevolgd, of als afgesloten geheel voor de Service Delivery Set, of de Service Support Set. De cursus kan op verzoek eventueel worden opgesplitst in blokken van één of meerdere dagen.

Studie belasting:

Cursuscontact uren minimaal 40 uur voor de Service Delivery Set en 40 uur voor de Service Support Set

Huiswerk belasting ca. 1½ uur per dag.

De cursisten dienen naast de contact uren en de huiswerk uren rekening te houden met minstens 120 uur studiebelasting voor de Service Delivery Set en minstens 120 uur studiebelasting voor de Service Support Set.

Certificering en examens:

Na deze training is de cursist in staat om met goed gevolg het EXIN examen "Managers Certificate in IT-Service Management" af te leggen.

ITIL "Foundation Certificate in IT Service Management" is een eis voor alle vervolgopleidingen.

Cursusduur:

20 leseenheden

Studiebelasting:

240 uur