

# ITIL 5 Collaborate, Assure and Improve

Kód kurzu: ITIL5CAI

ITIL 5 Collaborate, Assure and Improve je kombinovaný kurz pokrývající klíčové koncepty pěti ITIL praktik zaměřených na spolupráci, zajišťování kvality a kontinuální zlepšování: Relationship Management, Supplier Management, Service Level Management, Continual Improvement a Information Security Management. Kurz poskytuje rámec pro budování kultury spolupráce se zákazníky, partnery a dodavateli, nastavování a sledování úrovně služeb a zajišťování informační bezpečnosti v souladu s ITIL hodnotovými toky. Účastníci se naučí řídit vztahy se stakeholdery, vyhodnocovat zralost praktik pomocí klíčových metrik a prosazovat kulturu neustálého zlepšování v celé organizaci.

| Pobočka    | Dnů | Cena kurzu | ITB |
|------------|-----|------------|-----|
| Praha      | 3   | 35 700 Kč  | 30  |
| Brno       | 3   | 35 700 Kč  | 30  |
| Bratislava | 3   | 1 400 €    | 30  |

Uvedené ceny jsou bez DPH.

## Termíny kurzu

| Datum | Dnů | Cena kurzu | Typ výuky | Jazyk výuky | Lokalita |
|-------|-----|------------|-----------|-------------|----------|
|-------|-----|------------|-----------|-------------|----------|

Uvedené ceny jsou bez DPH.

## Cílová skupina

- IT profesionálové a service manažeři, kteří chtějí prohloubit znalosti v oblasti řízení vztahů, spolupráce s dodavateli, sjednávání úrovně služeb a zajišťování kontinuálního zlepšování IT prostředí.
- IT specialisté a manažeři provozu zodpovědní za zajišťování kvality IT služeb, řízení bezpečnostních incidentů a rozvoj vztahů s interními i externími stakeholdery.
- Process ownéři a IT analytici, kteří potřebují strukturovaný přístup k integraci praktik spolupráce, zajišťování a zlepšování do organizačního hodnotového toku.
- IT profesionálové, kteří budují cestu k titulu ITIL 5 Practice Manager a hledají komplexní certifikaci zaměřenou na strategické a vztahové aspekty IT service managementu.
- Držitelé ITIL Foundation (jakékoliv verze) hledající prakticky zaměřenou certifikaci v oblasti Collaborate, Assure and Improve.

## Co se naučíte

- Klíčové koncepty pěti ITIL praktik: Pochopíte účel a základní pojmy praktik Relationship Management, Supplier Management, Service Level Management, Continual Improvement a Information Security Management a jejich roli v hodnotovém toku organizace.
- Faktory úspěchu praktik (PSF) a metriky: Naučíte se pracovat s practice success factors a klíčovými metrikami pro hodnocení efektivity a zralosti praktik CAI při dosahování organizačních cílů a vytváření hodnoty pro stakeholdery.
- Procesy a klíčové aktivity: Prozkoumáte procesy jednotlivých praktik a naučíte se je integrovat do hodnotového toku organizace pro posílení spolupráce, zajišťování kvality a kontinuálního zlepšování napříč servisními procesy.
- Role a kompetence: Pochopíte klíčové role v rámci praktik CAI a naučíte se je efektivně ukotvit v organizační struktuře pro podporu spolupráce, zajišťování a zlepšovacích iniciativ.
- Informace, technologie, partneři a dodavatelé: Zjistíte, jak technologie a spolupráce s externími partnery a dodavateli podporují a umožňují efektivní výkon praktik Collaborate, Assure and Improve.
- ITIL Capability Model: Naučíte se, jak kritéria způsobilosti podporují rozvoj praktik v souladu s best practice a požadavky organizace.

## Obsah kurzu

**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

- Relationship Management: Navazování, analýza, sledování a rozvoj vztahů s interními i externími stakeholdery na strategické a taktické úrovni pro zajištění obchodní hodnoty.
- Supplier Management: Řízení vztahů s dodavateli, hodnocení výkonnosti, sjednávání smluv a zajišťování souladu s organizačními cíli a standardy kvality.
- Service Level Management: Definování, sjednávání, monitorování a reporting úrovní IT služeb pro zajištění plnění dohodnutých parametrů a spokojenosti zákazníků.
- Continual Improvement: Systematické identifikování a realizace zlepšovacích příležitostí napříč celou organizací v souladu s ITIL Continual Improvement Modelem.
- Information Security Management: Ochrana informačních aktiv organizace, řízení bezpečnostních rizik a zajišťování souladu s bezpečnostními politikami a regulačními požadavky.
- Integrace praktik do hodnotového toku: Jak propojit všech pět praktik CAI pro zajištění efektivní spolupráce, trvalé kvality a kultury neustálého zlepšování.
- Technologie a nástroje pro CAI: Přehled technologií a nástrojů podporujících řízení vztahů, úrovní služeb, dodavatelů a zlepšovací iniciativy.

## Praktické informace

- Délka kurzu: 3 dny (prezenčně nebo v online formátu s živým lektorem).
- Předpoklady: ITIL Foundation (jakákoliv verze) nebo ITIL 4 Managing Professional certifikát. Vyžaduje se absolvování akreditovaného školení.
- Zkouška: Closed-book, online prostřednictvím PeopleCert, 90 minut, 60 otázek s výběrem odpovědí, průchod 65 %.
- Jazyk výuky: Čeština. Oficiální studijní materiály jsou v angličtině.
- Certifikát: PeopleCert ITIL 5 Specialist: Collaborate, Assure and Improve, mezinárodně uznávaný, obnova každé 3 roky (60 CPD bodů).
- Akreditace: Kurz je vedený akreditovaným školicím centrem (ATO) Agilist s.r.o. certifikovaným organizací PeopleCert.

## Návazné certifikace

- ITIL 5 Collaborate, Assure and Improve je jeden ze tří specializačních modulů vedoucích k titulu ITIL 5 Practice Manager. Dalšími moduly jsou ITIL 5 Monitor, Support and Fulfill a ITIL 5 Plan, Implement and Control, pro získání titulu stačí složit jeden z nich.
- Podmínkou pro udělení titulu ITIL 5 Practice Manager je také úspěšné absolvování modulu ITIL 5 Transformation.
- Titul ITIL 5 Practice Manager dokládá pokročilou odbornost v operativním řízení ITIL praktik a je uznávaným dokladem praktické způsobilosti 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