

## Curso de ITIL Service Manager y Certificación Internacional

28 de enero al 1 de Febrero de 2008  
11 al 15 de Febrero de 2008

CURSO DE  
10 Días

Continuando con nuestro programa de formación en ITIL, les invitamos a la próxima convocatoria de **curso y certificación en español de ITIL Service Manager**.

Durante este detallado curso de 10 días aprenderá los principios y elementos avanzados de esta guía de buenas prácticas orientada a procesos para la Gestión de Servicios de TI, **enfocándose en la obtención de la certificación oficial de EXIN®**.

Haciendo foco en la calidad y un entendimiento claro, nuestros profesores certificados impartirán una **formación totalmente independiente**, es decir, no condicionada al uso de ninguna herramienta o software específico, ni a consultoría posterior, siendo este un **principio fundamental de las buenas prácticas marcadas por ITIL**.

Algunas de las compañías más relevantes han confiado en nuestra experiencia para optimizar la gestión en su organización, obtener certificaciones y mejorar la relación con sus clientes.

### CUÁNDO

#### Service Support

**Curso Presencial del 28 de Enero al 01 de Febrero de 2008**

En horario de 09:30 a 18:30 horas

**Preparación y simulación de examen: 20 de Febrero de 2008** (de 15:00 a 20:00 horas)

Con el fin de obtener los mejores resultados, ofrecemos a nuestros alumnos la realización de esta simulación de examen.

**Examen de Certificación: 27 de Febrero de 2008** (de 15:00 a 18:00 horas)

#### Service Delivery

**Curso Presencial del 11 al 15 de Febrero de 2008**

En horario de 09:30 a 18:30 horas

**Preparación y simulación de examen: 21 de Febrero de 2008** (de 15:00 a 20:00 horas)

Con el fin de obtener los mejores resultados, ofrecemos a nuestros alumnos la realización de esta simulación de examen.

**Examen de Certificación: 28 de Febrero de 2008** (de 15:00 a 18:00 horas)

## DÓNDE

### Centro New Horizons Madrid

Plaza Carlos Trías Bertrán, 7  
1ª Planta, Edificio "Sollube" (AZCA)  
28020 Madrid

## MATERIAL

Cada curso incluye documentación impresa para el seguimiento del curso.

Se entrega a cada alumno un ejemplar en español de los libros Editados por la OGC:

- **Soporte de Servicio** (*Libro azul*)
- **Provisión de Servicio** (*Libro rojo*)

## PRECIO

El coste por alumno, incluyendo el material, de los cursos

"Service Support" y "Service Delivery" es de: ..... **3.950 € +IVA**

El coste por alumno de los 2 exámenes de certificación es de: ..... **410 € +IVA**

**Es requisito imprescindible estar en posesión de la certificación ITIL Foundations.**

Socios de la A.T.I. descuento del

**15%**

Sobre el precio del curso

## CONTENIDO - ITIL SERVICE MANAGER

### SERVICE SUPPORT

- **Gestión de la Configuración** – conceptos básicos y terminología; la configuración y sus relaciones; construir, implementar y gestionar la base de datos de configuración (CMDB); usando la CMDB para manejar incidentes, problemas y cambios.
- **Gestión de Cambios** – ciclo de vida de los problemas/cambios; rol de los Gestores de Cambios Manager y el Consejo asesor de Cambios; procedimientos de cambios normales y urgentes; prioridad, impacto y evaluación de recursos, autorización, agenda, prueba e implementación de cambios; planes de back-out y revisión de cambios.
- **Gestión de Incidentes** – gestión en primera línea del incidente; interacción entre TI u usuarios, incidente: registración y escalado, sistemas de clasificación, diagnóstico, métricas e informes. Tipos de Service desks y requerimientos del personal de soporte. Contribución a la calidad del servicio.
- **Gestión del Problema** - Incidentes, problemas y errores conocidos, su ciclo de vida; control de problemas y control de errores; análisis y técnicas; categorización, prioridad y su relación con cambios.
- **Gestión de La entrega** – almacenamiento, control y entrega de software y hardware autorizado en diversos entornos. La Biblioteca Definitiva de Software (DSL) y el Almacén Definitivo de Hardware (DHS) con su relación al sistema de configuración.
- **Implementando Gestión de Servicios TI** – panorama de las áreas que son consideradas parte del programa de mejora continua del servicio.

### SERVICE DELIVERY

- **Gestión de Niveles de Servicio** – planificación, negociación y gestión de acuerdos y contratos, su estructura, contenido y ejemplos de SLAs; puntos claves, monitorización e informes, revisiones y mejoras continuas.
- **Gestión Financiera** – Presupuestos, Contabilidad y Facturación-Cobros de Servicios; políticas y métodos de costeo, impacto de métricas y principales índices.
- **Gestión de la Disponibilidad** – planear y mantener sistemas de disponibilidad; análisis de riesgos, calcular y medir disponibilidad.
- **Gestión de la Capacidad** – definir y hacer una base de datos de capacidad; su gestión, definición, simulaciones, gestión de la demanda, monitoreo y afinado de distintos escenarios de acuerdo a los requisitos del negocio.
- **Gestión de la Continuidad** – el proceso de desarrollar un plan de Continuidad del Negocio y de los Servicios. Análisis de impacto de los procesos vitales del negocio, riesgos, planes de contingencia y de recuperación. Etapas contenidas en la implementación de este proceso.