

# **CERTIFICACIÓN OFICIAL ITIL®:**

## **GESTIÓN DEL SERVICIO EN LAS TECNOLOGÍAS LA INFORMACIÓN**

**Curso: Ofertas y Acuerdos de Servicio**

**Modalidad: A distancia (e-Learning)**

**Duración: 80 horas**

**Inicio: a partir de febrero de 2010**

**Finalización: abril 2011**

Organizado por:

## DIRIGIDO A

Profesionales del Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones así como de Servicios profesionales en el ámbito de la Consultoría, Administradores de sistemas, Diseñadores y consultores de redes, Estudiantes de carreras técnicas, etc.

## OBJETIVOS DEL CURSO

Profundizar en el conocimiento de las buenas prácticas en la Gestión del Servicio tal como se documenta en las publicaciones principales del Ciclo de Vida del Servicio de ITIL.

Preparar a los alumnos para que puedan abordar el examen de certificación oficial correspondiente al presente módulo.

## PROGRAMA

### **BLOQUE 2. CURSOS INTERMEDIOS O DE ESPECIALIZACIÓN**

Grupo de Capacitación

#### **CURSO 5. Ofertas y Acuerdos de Servicio (80 horas)**

##### **TEMA1: INTRODUCCIÓN**

- El concepto de la Gestión del Servicio como práctica
- Valor, proposición y composición del Servicio
- Funciones y procesos
- El papel de los procesos en el Ciclo de Vida del Servicio

##### **TEMA 2: GESTIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS**

- Composición del Portafolio de Servicios
- Descripción de los Servicios en el Portafolio
- Métodos de Gestión del Portafolio de Servicios

##### **TEMA 3: EL CATÁLOGO DE SERVICIOS**

- Propósito, Objetivos y Alcance
- Relación con el Portafolio
- Diferencias entre el Catálogo de Servicios Técnico y de Negocio
- Importancia del Catálogo dentro del Ciclo de Vida
- Políticas, principios y conceptos básicos
- Métricas
- Factores críticos de éxito (CSF) y riesgos
- Uso del Catálogo
- Creación de un Catálogo de Servicios

##### **TEMA 4: GESTIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO**

- Propósito, Objetivos y Alcance

- Principios y conceptos básicos
- Actividades, métodos y técnicas
- Acuerdos de nivel de servicio (SLA, OLA, UC)
- Monitorización de los acuerdos de nivel de servicio
- El Contenido de los SLA y los OLA
- Reuniones de revisión y renovación

#### **TEMA 5: GESTIÓN DE LA DEMANDA**

- Propósito, Objetivos y Alcance
- Patrones de Actividad del Negocio
- Conexión con el Portafolio de Servicios
- Cómo gestionar la demanda de servicios

#### **TEMA 6: GESTIÓN DE PROVEEDORES**

- Propósito, Objetivos y Alcance
- Importancia de la Gestión de Proveedores dentro del Ciclo de Vida del Servicio
- Principios básicos y conceptos
- Actividades principales, métodos y técnicas
- Categorización de proveedores
- Base de datos de contratos y proveedores (SCD)
- Métricas
- Factores críticos de éxito (CSF) y riesgos
- Entradas y salidas del proceso

#### **TEMA 7: GESTIÓN FINANCIERA**

- El concepto de Valoración del Servicio
- Conceptos básicos (presupuesto, contabilidad, cargo)
- El ROI y el Business Case
- Actividades, métodos y técnicas
- Diseño e Implementación del proceso de Gestión Financiera

#### **TEMA 8: ROLES Y RESPONSABILIDADES**

- El Gestor del Catálogo de Servicio
- El Gestor del Nivel de Servicio
- El Gestor de Proveedores
- El Gestor de Relaciones con el Negocio (BRM)

#### **TEMA 9: TECNOLOGÍA E IMPLEMENTACIÓN**

- Requerimientos tecnológicos genéricos para el apoyo al Diseño del Servicio
- Criterios de evaluación de herramientas y tecnología
- Las buenas prácticas en el proceso de implementación
- Obstáculos, Factores Críticos de Éxito y riesgos de la Implementación
- Cómo planificar e implementar tecnologías para la Gestión del Servicio

## METODOLOGÍA

La impartición de las acciones formativas se lleva a cabo en modalidad e-learning, basada en una **metodología activa y participativa**, apoyada en una **acción tutorial constante** a lo largo del proceso de aprendizaje del alumno.

Se define un **plan de trabajo** en el que se combinan **casos prácticos, cuestionarios de autoevaluación, actividades de desarrollo, laboratorios, videos, webcast**, etc. El alumno tiene a su disposición **canales de comunicación asíncrona** en los que se formulan dudas, se dan orientaciones y se comparten conocimientos y experiencias.

Cada alumno dispone de una clave de **acceso al campus virtual** donde se desarrolla el curso. El acceso al contenido del curso favorece el estudio complementario al del ordenador al no existir horarios preestablecidos.

## NUESTROS EXPERTOS

Consultores Expertos con avalada experiencia en Gestión de Servicios de TI y con la máxima certificación del fabricante.

## MATRICULACIÓN

**PREINSCRIPCIÓN:** Las personas interesadas deberán cumplimentar el Boletín de Inscripción que le adjuntamos y enviarlo a CETICSA FORMACIÓN Y CONSULTORÍA S.A

**Precio final: 700+IVA**

## CONDICIONES DE ADMISIÓN

Para poder participar en el curso deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Para realizar el curso deberá disponerse de un ordenador con conexión a Internet.

## DURACIÓN DEL CURSO A DISTANCIA

**El curso tiene una duración de 80 horas.**

- **Fecha de inicio: a partir de febrero de 2010**
- **Fecha de finalización: abril de 2011**

## INFORMACIÓN E INSCRIPCIÓN

TELÉFONO: **902 425 524**

POR FAX: Rellene el boletín de inscripción y envíelo al fax: **913190120**

POR E-MAIL: Envíenos sus datos a: **info@ceticsa.es**

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, se le informa que sus datos personales serán incluidos en un fichero automatizado titularidad de CETICSA FORMACIÓN Y CONSULTORÍA S.A. siendo la finalidad de dicho tratamiento la gestión del curso / seminario referido, así como la remisión de información de los nuevos cursos, seminarios, nuevos productos CETICSA FORMACIÓN Y CONSULTORÍA S.A.

Para el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento, deberá realizar el envío de una petición escrita que deberá remitir, bien por correo electrónico a [info@ceticsa.es](mailto:info@ceticsa.es), o bien a través de correo ordinario a la siguiente dirección: Calle Comandante Zorita 4, Entreplanta, 28020 Madrid.

Marque la casilla si no desea que sus datos sean tratados para fines comerciales.