

# **CERTIFICACIÓN OFICIAL ITIL®:**

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

**Curso Entrega, Control y Validación**  
**Modalidad: A distancia (e-Learning)**

**Duración: 80 horas**  
**Inicio: a partir del 15 de enero 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 4. Entrega, Control y Validación (80 horas)**

#### **UNIDAD 1: INTRODUCCIÓN**

- Introducción
- Objetivos del Curso
- Esquema de Certificación en ITIL® V3
- Detalles del examen
- EXIN

#### **UNIDAD 2: LA GESTIÓN DEL SERVICIO COMO PRÁCTICA**

- Servicios y Gestión del Servicio
- Breve historia de ITIL®
- Creación de Valor
- El Ciclo de Vida del Servicio
- Funciones, Roles y Procesos
- Especialización y Coordinación

#### **UNIDAD 3: LA TRANSICIÓN DEL SERVICIO**

- Objetivos
- Alcance
- Valor para el Negocio

#### **UNIDAD 4: PROCESOS DE LA TRANSICIÓN DEL SERVICIO**

- **Soporte y Planificación de la Transición**
  - o Objetivo
  - o Actividades
- **Gestión de Cambios**
  - o Objetivo
  - o Alcance
  - o Valor para el Negocio
  - o Políticas
  - o Diseño del proceso
  - o Tipos de cambios
  - o Conceptos básicos
  - o CAB y ECAB
  - o Petición de Cambio (RFC)
  - o Modelo de Cambio
  - o Actividades
  - o Disparadores
  - o Entradas, Salidas, Interfaces
  - o Relación con otros procesos
  - o Indicadores Clave de Rendimiento (KPIs)
  - o Tipos de Medidas
  - o Actividades realizadas en Operación
  - o Roles
  - o Dificultades
  - o El Cambio Organizativo

#### **UNIDAD 4: PROCESOS DE LA TRANSICIÓN DEL SERVICIO (cont.)**

- **Gestión de la Configuración y Activos del Servicio**
  - o Objetivo
  - o Alcance
  - o Valor para el Negocio
  - o Políticas
  - o Conceptos básicos
  - o Actividades
  - o Disparadores
  - o Relación con otros procesos
  - o Gestión de la Información
  - o Métricas y KPIs
  - o Actividades realizadas en Operación
  - o Roles
- **Gestión de Versiones y Despliegues**
  - o Objetivo
  - o Alcance y Valor
  - o Unidad de Entrega
  - o Paquete de Entrega
  - o Opciones de Despliegue
  - o Planificación global del proceso
  - o Preparación del Despliegue
  - o Transferencia, Despliegue y Retiro
  - o Verificación del Despliegue
  - o Soporte Post-Implantación
  - o Revisión y cierre del Despliegue
  - o Disparadores, Entradas y Salidas
  - o Gestión de la Información
  - o Dificultades y CSFs
  - o Riesgos

- o Roles
- **Validación y Pruebas del Servicio**
  - o Objetivo
  - o Alcance
  - o Políticas
  - o Modelos de Pruebas
  - o Perspectivas
  - o Niveles de pruebas
  - o Actividades
  - o Disparador, Entradas y Salidas
  - o Interfaces con otras etapas del Ciclo de Vida del Servicio
  - o Gestión de la Información
  - o Métricas y KPIs
  - o Roles

#### **UNIDAD 4: PROCESOS DE LA TRANSICIÓN DEL SERVICIO (cont.)**

- **Evaluación**
  - o Objetivo y Alcance
  - o Terminología
  - o Flujo de trabajo
  - o Efectos de un cambio
  - o Evaluación del Rendimiento Previsto
  - o Evaluación del Rendimiento Real
  - o Gestión del Riesgo
  - o Dificultades
  - o Roles
- **Gestión del Conocimiento**
  - o Objetivo
  - o Alcance
  - o Valor para el Negocio
  - o Conceptos básicos
  - o Actividades
  - o Interfaces
  - o Métricas y KPIs
  - o Relación con la Mejora Continua
  - o Roles

#### **UNIDAD 5: PROCESOS DE LA OPERACIÓN DEL SERVICIO**

- **Gestión de Peticiones**
  - o Objetivo
  - o Alcance y Valor
  - o Conceptos básicos
  - o Actividades
  - o Relación con otros procesos
  - o Dificultades, CSFs y riesgos
  - o Roles

#### **UNIDAD 6: TECNOLOGÍA E IMPLEMENTACIÓN**

- Requerimientos genéricos
- Evaluación de herramientas
- Gestión de los Cambios en Operación del Servicio
- Operación del Servicio y Gestión de Proyectos
- Evaluación y Gestión del Riesgo en Operación del Servicio
- El personal de Operaciones en Diseño y Transición
- Dificultades
- Factores Críticos de Éxito
- Riesgos en la Implementación

- Planificación de la Implementación
- Herramientas de Gestión del Conocimiento
- Sistemas de Colaboración
- CMS
- La Mejora Continua

## 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 del 15 de enero 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.