

CERTIFICACIÓN OFICIAL ITIL®:
**GESTIÓN DEL SERVICIO EN LAS
TECNOLOGÍAS LA INFORMACIÓN**

Fundamentos de ITIL® V3

Fundamentos de ISO/IEC 20000

Modalidad: A distancia (e-Learning)

Duración: 60 horas

Inicio: a partir del 15 de enero 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

Explicar los conceptos fundamentales en los que se basa ITIL®.
Preparar a los alumnos para que puedan abordar el examen de certificación de ITIL® Foundation v3./ ISO/IEC 20000 Foundation Certificate in ITSM

PROGRAMA

BLOQUE 1. CURSOS BÁSICOS

CURSO 1. Fundamentos de ITIL® V3 (45 horas)

UNIDAD 1: INTRODUCCIÓN

- Objetivos
- Detalles del examen
- Esquema de Certificación en ITIL® V3
- Trayectorias desde ITIL® V2

UNIDAD 2: LA GESTIÓN DEL SERVICIO COMO PRÁCTICA

- Servicios y Gestión del Servicio
- Breve historia de ITIL®
- Alineamiento entre el Negocio y TI
- El modelo de ITIL® V3
- La infraestructura de TI
- **Conceptos clave**
 - o Funciones
 - o Procesos
- Modelo de Proceso
- Orientación a Procesos
 - o Roles
- El modelo RACI

UNIDAD 3: EL CICLO DE VIDA DEL SERVICIO

- El Ciclo de Vida
- Gobierno de TI
- El marco de trabajo de ITIL®
- Publicaciones del Núcleo de ITIL®
- Mapa de procesos y funciones

UNIDAD 4: ESTRATEGIA DEL SERVICIO

- La Publicación
- Objetivos
- Creación de Valor
- Caso de Negocio
- Modelo de Servicio
- Porfolio de Servicios
- Proveedores de Servicio
- Riesgos
- Actividades principales
- **Procesos de la Estrategia del Servicio**
 - o Gestión del Porfolio de Servicios
 - o Gestión Financiera de los Servicios de TI
 - o Gestión de la Demanda

UNIDAD 5: DISEÑO DEL SERVICIO

- La Publicación
- Objetivos
- Creación de Valor
- Conceptos Básicos
- Aspectos Principales
- Paquete de Diseño del Servicio
- Estrategias de Aprovisionamiento
- **Procesos del Diseño del Servicio**
 - o Gestión de la Capacidad
 - o Gestión de la Disponibilidad
 - o Gestión de la Continuidad de los Servicios de TI
 - o Gestión de la Seguridad de la Información
 - o Gestión del Catálogo de Servicios
 - o Gestión del Nivel de Servicio
 - o Gestión de Proveedores

UNIDAD 6: TRANSICIÓN DEL SERVICIO

- La Publicación
- Objetivos
- Creación de Valor
- **Procesos de la Transición del Servicio**
 - o Gestión de Cambios
 - o Gestión de la Configuración y Activos del Servicio
 - o Gestión de Versiones y Despliegues
 - o Validación y Pruebas del Servicio
 - o Gestión del Conocimiento

UNIDAD 7: OPERACIÓN DEL SERVICIO

- La Publicación
- Objetivos
- Creación de Valor
- Principios
- Comunicación
- **Funciones de la Operación del Servicio**
 - o Centro de Servicio al Usuario
 - o Gestión Técnica
 - o Gestión de Operaciones de TI
 - o Gestión de Aplicaciones
- **Procesos de la Operación del Servicio**

- o Gestión de Incidencias
- o Gestión de Problemas
- o Gestión de Eventos
- o Gestión de Peticiones
- o Gestión de Accesos

UNIDAD 8: MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO

- La Publicación
- Objetivos
- Modelo de la Mejora Continua
- El Ciclo de Deming
- Creación de Valor
- Roles
- **Procesos de la Mejora Continua**
 - o Medición e Informes del Servicio
 - o Proceso de Mejora en 7 pasos

UNIDAD 9: TECNOLOGIA Y ARQUITECTURA

- Consideraciones Tecnológicas
- Evaluación de Herramientas

CURSO 2. Fundamentos de ISO/IEC 20000 (15 horas)

UNIDAD 1: INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

- Motivación de la Gestión de Servicios de TI orientada al proceso
- Antecedentes
- Historia
- Principios básicos

UNIDAD 2: CONCEPTOS BÁSICOS

- Ámbito
- Términos y definiciones
- Sistemas de Gestión
- Planificación e Implementación de la Gestión de Servicios
- Planificación e Implementación de Servicios Nuevos o Modificados

UNIDAD 3: PROCESOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE TI

- Grupos de Procesos
- Código de Buenas Prácticas
- **Procesos de Resolución**
 - o Gestión del Incidente
 - o Gestión del Problema
- **Procesos de Control**
 - o Gestión de Configuración
 - o Gestión del Cambio
- **Procesos de Entrega**
 - o Gestión de la Entrega
- **Procesos de la Provisión del Servicio**
 - o Gestión de Capacidad
 - o Gestión de la Continuidad y Disponibilidad del Servicio
 - o Gestión del Nivel de Servicio
 - o Informes del Servicio
 - o Gestión de Seguridad de la Información
 - o Presupuestos y Contabilidad de los Servicios de TI
- **Procesos de Relaciones**

- o Gestión de Relaciones con el Negocio
- o Gestión de Suministradores

UNIDAD 4: CLASIFICACIÓN Y PERSPECTIVAS

- Certificación
- Prácticas relacionadas y estándares
- Programa de cualificación de la norma ISO/IEC 20000

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: 300€+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 60 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, 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.