

Curso y Certificación de Fundamentos en Gestión de la Calidad del Servicio de TI

CURSO DE
2 Días

21 y 22 de Enero de 2008

Continuando con nuestro programa de formación relacionado con los temas de la calidad de los servicios de TI, les invitamos a la próxima convocatoria del **curso en español de Gestión de la calidad de los servicios de TI**.

El programa provee a los estudiantes del conocimiento de la norma **ISO/IEC 20000**, que conforma el estándar internacional para la Gestión del Servicio de TI, y el proceso de certificación y reconocimiento del itSMF.

Con este curso, el participante se prepara para la certificación de Consultor de **ISO 20000**, para el que deben estar en posesión de la certificación Fundamentos de ITIL, debiendo acreditar además su asistencia al curso certificado.

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

21 y 22 de Enero de 2008

Curso presencial de 09:30 a 18:30 horas

Examen de Certificación

22 de Enero de 2008

18:30

DÓNDE

Centro New Horizons Madrid

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

MATERIAL

Cada curso incluye documentación impresa en castellano para el seguimiento del curso y el desarrollo del examen de práctica.

PRECIO

El curso, incluyendo el material, tiene un precio por alumno de: **890 € +IVA**

El examen de certificación (inglés) tiene un coste por alumno de: **145 € +IVA**

Socios de la A.T.I. descuento del

15%

Sobre el precio del curso

CONTENIDO

Introducción de la norma ISO 20000

- Introducción y antecedentes
- El esquema de la certificación (Marco de Referencia)
- Uso y aplicación del estándar (Parte 1 y Parte 2)
- Evaluación y auditorias
- Roles
- Ámbito de la certificación

Procesos de Integración y Coordinación

- Requisitos de un Sistema de Gestión
- Plan e Implementación de la Gestión de Servicios
- Plan e Implementación de cambios y nuevos servicios

Procesos de la Provisión del Servicio

- Gestión de Niveles de Servicio
- Gestión de la Capacidad
- Continuidad del Servicio y Gestión de la Disponibilidad
- Presupuestos y Contabilidad de los Servicios de TI
- Informes de los Servicios (Gestión de Informes)
- Gestión de la Seguridad de la Información

Procesos de Resolución, Control y Entrega

- Gestión de Incidentes
- Gestión de Problemas
- Gestión de la Configuración
- Gestión del Cambio
- Gestión de la Entrega

Procesos de Relación

- Gestión de la Relación con el Negocio
- Gestión de Proveedores