

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

26, 27 y 28 de Febrero de 2007

CURSO DE  
3 Días

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 y certificación 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.

### CUANDO

**26, 27 y 28 de Febrero de 2007**

Curso presencial de 9:30 a 18:30 horas

Examen de Certificación

**28 de Febrero de 2007**

### DONDE

Centro New Horizons Madrid

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

### COMO ME PUEDO INSCRIBIR

Envía un correo electrónico con tus datos a la siguiente dirección:

[Hayelis.martinez@nhmadrid.com](mailto:Hayelis.martinez@nhmadrid.com)

### MATERIAL

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

### PRECIO PARA SOCIOS DE ATI

El curso, incluyendo el material, tiene un precio por alumno de: ... **756,50 € +IVA**

El examen de certificación tiene un coste por alumno de: ..... **145 € +IVA**

### 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