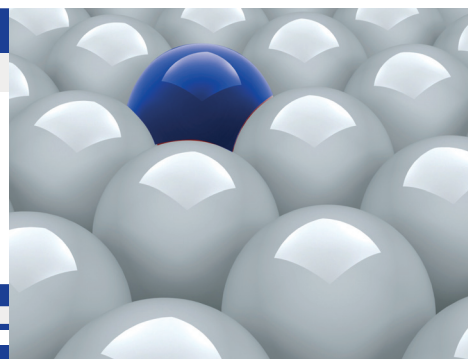


GESTIÓN DE SERVICIOS EN LAS TIC: LA NORMA ISO/IEC 20000



Unidad didáctica 1

Comprensión de cómo los requisitos de la ISO/IEC 20000:2005 aplica a los Sistemas de gestión de servicios TI.

Sistema eficiente y efectivo de un Sistema de gestión de TI. proceso de mejores prácticas para implementar cada cláusula de la ISO/IEC 20000:2005.

Preparación de una auditoría.

Plan para la certificación.

Implementación de la norma en el sistema de gestión de calidad