

Curso de Fundamentos de ITIL y Certificación Internacional (ITIL foundations in IT Service Management)

CURSO DE
2 Días

26 y 27 de Febrero del 2007

AGAEX Informática y New Horizons le invitan a participar en Sevilla en la próxima convocatoria de **Curso y Certificación en español de Fundamentos de ITIL**.

Durante este detallado curso de 2 días aprenderá los principios y elementos fundamentales de esta guía de buenas prácticas orientada a procesos para la Gestión de Servicios de TI, **enfocándose en la obtención de la certificación oficial de EXIN®**, logrando porcentajes de aprobado superiores al 95%.

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**.

Reserve ahora mismo contactando con Isabel Ramos Romero (AGAEX Informatica) llamando al 95 442 55 61 o enviando por e-mail (iramosromero@agaex.com) o fax (95 442 62 57) la hoja de inscripción.

CUANDO

26 y 27 de Febrero del 2007
Curso presencial de 9:30 a 18:30 horas

Examen de Certificación
27 de Febrero del 2007

DONDE

Sala Florencia. **Hotel Occidental Sevilla**
Avda. Kansas City, s/n (enfrente de la estación de trenes de Santa Justa)
41018 SEVILLA

MATERIAL

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

CONDICIONES

El curso, incluyendo el material, tiene un precio por alumno de: **725 € +IVA**
El examen de certificación tiene un coste por alumno de:..... **160 € +IVA**
Plazas limitadas.

CONTENIDO

El contenido de este curso está basado en dos de los principales libros de ITIL: **Gestión de Soporte** y **Gestión de Servicios**. Cada capítulo de los libros es analizado y debatido durante el curso con información de alcances, entradas y salidas, interacción entre procesos, métricas y beneficios.

Del libro de Gestión de Soporte

- **Gestión de Configuración.** – entendiendo la relevancia del proceso con todos los restantes.
- **Centro de Servicios** (Service Desk) – viendo la razón de esta función como único punto de contacto con los usuarios.
- **Gestión de Incidentes** – entendiendo el objetivo de reestablecer el servicio lo más rápido posible.
- **Gestión de Problemas** – conocer el proceso de análisis, detección de los errores de la infraestructura.
- **Gestión de Cambios** – observando las necesidades del control de cambios en un ambiente complejo.
- **Gestión de Versiones** (Releases). – conociendo y entendiendo la relevancia de separar el control de la implementación de los cambios.

Del libro Gestión de Entrega

- **Gestión de Capacidad** – el primer proceso de la entrega de servicios para planificar la capacidad de la infraestructura.
- **Gestión de Disponibilidad** – cómo organizar TI para responder a las demandas de disponibilidad de nuestros clientes.
- **Gestión de Continuidad de IT** – entendiendo la importancia para la supervivencia del negocio
- **Gestión Financiera de Servicios de IT** – cada vez más las organizaciones de IT son forzadas a ser centros con rentabilidad
- **Gestión de Nivel de Servicio** – balanza de la oferta y demanda de servicios, alineando IT con el negocio.
- **Gestión de la Seguridad** – se agrega este módulo, del libro de Gestión de la Seguridad, para completar los conceptos fundamentales de la gestión de servicios TI.

New Horizons es la mayor red mundial de Centros de Formación TI. Forma más de 3 millones de estudiantes al año en sus más de 270 Centros en más de 50 países, cotizando en la bolsa de Nueva York, Nasdaq (newh). Imparte formación Certificada de los fabricantes más importantes.

AGAEX Informatica es una empresa de servicios radicada en Sevilla que ofrece servicios de consultoría en calidad y gestión TI así como servicios de desarrollo y mantenimiento de software.