

CONTENIDOS DE LA ACCIÓN FORMATIVA

Introducción a ITIL

- *Objetivo*
- *Antecedentes de la Versión 3*
- *¿Por qué cambiar?*
- *Esquema de Certificación*

Introducción a ITSM

- *Gobierno TI*
- *Buenas Prácticas*
- *Servicio y Gestión del Servicio*
- *El Ciclo de Vida del Servicio*
- *Procesos*
- *Funciones*
- *Roles*

Estrategia del Servicio

- *Definición*
- *Terminología*
 - *Caso de negocio*
 - *Cadena de valor*
 - *Red de valor*
 - *Recursos*
 - *Catálogo de servicios*
 - *Portfolio de servicios*
 - *Habilidad*
 - *Riesgo*
 - *Garantía*
 - *Garantía del servicio*
 - *Utilidad*
 - *Utilidad del servicio*
- *Objetivos*
- *Actividades*
- *Relaciones*
- *Procesos*
 - *Gestión financiera*
 - *Gestión de demanda*
 - *Gestión del portfolio de servicios*
- *Catálogo de servicios*
- *Proveedor de servicios*

Transición del Servicio

- *Definición*
- *Terminología*
 - *DML*
 - *Cambio*
 - *RFC*
 - *Construir*
 - *Elemento de Configuración*

- CMS
- SKMS
- Unidad de Entrega
- Paquete de Entrega
- Validación
- Versión
- **Objetivos**
- **Actividades**
- **Relaciones**
- **Procesos**
 - Planificación y apoyo de la transición
 - Gestión de cambios
 - Gestión de activos y configuración del servicio
 - Gestión de versiones y despliegues
 - Validación y prueba del servicio
 - Evaluación
 - Gestión del conocimiento

Diseño del Servicio

- **Definición**
- **Terminología**
 - Acuerdo
 - Contrato
 - SLA
 - OLA
 - UC
 - SLR
 - Arquitectura
 - Capacidad de mantenimiento
 - Criterio de aceptación de servicio
 - Factores críticos de éxito
 - Paquete de diseño del servicio
 - Necesidad
 - Tiempo de Caída
- **Objetivos**
- **Actividades**
- **Relaciones**
- **Procesos**
 - Gestión del catálogo de servicios
 - Gestión de niveles de servicio
 - Gestión de la capacidad
 - Gestión de la disponibilidad
 - Gestión de la continuidad
 - Gestión de la seguridad de la Información
 - Gestión de proveedores
- **Portafolio de servicios**
- **Diseño de procesos**
- **SOA**

Operación del servicio

- **Definición**
- **Terminología**
 - Petición de servicio
 - Incidencia

- Problema
- Error conocido
- Solución temporal
- Alerta
- Evento
- Fallo
- Impacto
- Urgencia
- Prioridad
- Incidencia grave
- Problema grave
- Monitorización
- Función
- Grupo
- Equipo
- Departamento
- División
- Rol
- **Objetivos**
- **Actividades**
- **Relaciones**
- **Procesos:**
 - Gestión de eventos
 - Gestión de incidencias
 - Gestión de peticiones
 - Gestión de problemas
 - Gestión de accesos
 - Centro de servicio a usuarios
 - Gestión técnica
 - Control de operaciones de TI
- **Gestión de aplicaciones**

ANEXO: SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LOS ALUMNOS

Durante las acciones formativas se lleva un riguroso control de asistencia al curso y, al finalizar la actividad, se evaluará el rendimiento, aprovechamiento y conocimientos adquiridos.

Asimismo, se ofrece la posibilidad de la realización de un examen de 60 minutos de duración, según los criterios de PEOPLECERT Group. El formato del mismo será escrito, tipo test, con 40 preguntas de elección múltiple, siendo necesarias 26 respuestas correctas para conseguir el aprobado. La formación y el examen tienen carácter oficial, al contar la empresa que imparte el curso, Proyectanda, con la acreditación de ATO Affiliate (Accredited Training Organization) emitida por PEOPLECERT Group.