

Fundamentos de Gestión de Servicios de TI según ISO/IEC 20000

Curso que ofrece a los alumnos los conceptos fundamentales acerca de la Gestión de Servicios de TI según la norma ISO/IEC 20000. El curso cubrirá la estructura de procesos de la norma, las relaciones entre ellos, los requisitos para implantar un sistema de gestión y la política de auditorías y certificación alineada.

Objetivos

Al finalizar el curso, el alumno:

- Conocerá los procesos ISO20000 esenciales para dar soporte y prestar servicios de calidad
- Conocerá las interrelaciones:
 - entre procesos
 - con el negocio
 - con las demás instancias de TI
- Contará con los conocimientos necesarios para afrontar con éxito el examen de Fundamentos de ISO/IEC 20000

Duración

El curso tiene una duración de 16 horas.

Perfil del alumno

El curso está dirigido a:

- Personal involucrado en funciones de gestión de los Sistemas de Información
- Trabajadores de servicios tanto internos como externos que desempeñan un papel o tienen algún interés en ISO/IEC 20000
- Clientes que consideren contratar servicios a proveedores que estén certificados en ISO/IEC 20000

Temario

1. Introducción a la norma ISO/IEC 20000

- Introducción y antecedentes
- Uso y aplicación del estándar (parte 1 y parte 2)
- Esquema y ámbito de certificación
- Evaluación y auditorías
- Roles

2. Requisitos de un sistema de gestión

- Responsabilidad de la dirección
- Requisitos de la documentación
- Competencia, concienciación y formación

3. Planificación e implementación de la gestión del servicio

- Planificación de la gestión del servicio (Planificar)
- Implementación de la gestión del servicio y provisión de los servicios (Hacer)
- Monitorización, medición y revisión (Verificar)
- Mejora continua (Actuar)
- Política
- Gestión de las mejoras del servicio
- Actividades
- Planificación e implementación de nuevos servicios o de servicios modificados

4. Procesos de la provisión del servicio

- Gestión de nivel de servicio
- Generación de informes del servicio
- Gestión de la continuidad y disponibilidad del servicio
- Elaboración de presupuesto y contabilidad de los servicios de TI
- Gestión de la capacidad
- Gestión de la seguridad de la información

5. Procesos de relaciones

- Generalidades
- Gestión de las relaciones con el negocio
- Gestión de suministradores

6. Procesos de resolución

- Antecedentes
- Gestión del incidente
- Gestión del problema

7. Procesos de control

- Gestión de la configuración
- Gestión del cambio

8. Proceso de entrega

- Gestión de la entrega