

Bridge Fundamentos de ITIL a ISO 20000

Introducción

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 permitirá analizar las relaciones entre los procesos de Gestión del Servicio de ITIL y los procesos especificados en la norma ISO/IEC 20000.

Objetivos a lograr

Los asistentes aprenderán conocimientos de los conceptos fundamentales de Cloud Computing y la comprensión de la arquitectura, diseño y despliegue de la plataforma de la informática en la nube y su incorporación en la organización.

Duración

El curso tiene una duración de 5 horas

Audiencia

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

Material Entregado

El material a entregar es material homologado por EXIN.
El material está en español.

Prerrequisitos

Para poder realizar el examen de certificación Bridge de ITIL a ISO/IEC 20000 el alumno deberá contar con alguna certificación ITIL.

Contenido

1. Introducción a la gestión de servicios de TI

- Conceptos básicos de la gestión de servicios de TI
- Conceptos básicos de los marcos de calidad

2. El sistema de gestión de servicios (SMS)

- Introducción a los sistemas de gestión
- Conceptos básicos sobre el sistema de gestión de servicios (SMS)

3. Diseño y transición de servicios

- Conceptos básicos sobre diseño y transición de servicios

4. Los procesos de provisión de servicios y sus relaciones

- Gestión del nivel de servicio,
- Elaboración de informes del servicio
- Gestión de la continuidad y la disponibilidad del servicio
- Presupuestos y contabilidad de los servicios
- Gestión de la capacidad
- Gestión de la seguridad de la información

5. Los procesos de relación y sus relaciones

- Gestión de relaciones con el negocio
- Gestión de suministradores

6. Los procesos de resolución y sus relaciones

- Gestión de incidencias y de peticiones de servicio,
- Gestión de problemas

7. Los procesos de control y sus relaciones

- Gestión de cambios
- Gestión de la configuración
- Gestión de la entrega y despliegue