

## ITILFundam Fundamentos ITIL® 2011

Fabricante:	ITIL®	Grupo:	Fundamentos	Subgrupo:	Fundamentos
Formación:	Presencial	Horas:	20		

### Introducción

Este curso de Fundamentos de ITIL®, proporcionará un acercamiento al concepto de mejores prácticas para la Gestión de los Servicios de TI (ITSM, IT Service Management), lo cual posibilitará al estudiante un entendimiento básico del marco de trabajo de ITIL®.  
Por último este curso prepara a los alumnos para el examen de certificación, centrando la atención en los conceptos fundamentales y la relación entre los mismos.

### Dirigido a

Este curso está especialmente orientado a todos aquellos perfiles que participan en los procesos de soporte o provisión de Servicios de TI: Directores de TI, Responsables de Producción, Responsables de Centros de Servicio al Usuario y personal de los departamentos de soporte, entre otros.

### Requisitos previos

No hay prerequisites obligatorios para este curso, aunque es deseable tener experiencia en TI o campos relacionados.

### Al terminar el curso

Para optar al examen de certificación es necesario haber asistido a este curso.

### Copyright

ITIL® is a Registered Trade Mark of AXELOS Limited IT Infrastructure Library® is a Registered Trade Mark of AXELOS Limited

### Requisitos examen

Examen de certificación  
Duración - 1 hora  
Formato - elección múltiple  
Preguntas - 40  
Aprobado - 26/40 (65%)  
Fundamentos es un requisito previo para las certificaciones intermedias  
La certificación de Fundamentos es un pre-requisito para el siguiente nivel de cursos: Niveles Intermedios. La obtención de la certificación de Fundamentos equivale a 3 créditos dentro del esquema ITIL para poder alcanzar el Nivel ITIL® Expert.  
Pre-requisitos: Ninguno

### Contenidos

Fundamentos de la Gestión de Servicios de TI es un curso adecuado para todas aquellas personas que están interesadas en introducirse en ITIL® . En este curso se incluyen las fases, procesos y funciones relacionadas con el esquema de ITIL® .

### Lecciones

Unidad 1: La Gestión de los Servicios de TI

Unidad 2: Terminología común

- \* Infraestructura de TI
- \* Procesos
- \* Funciones
- \* Servicios
- \* Participantes

Unidad 3: El Ciclo de Vida del Servicio

## Módulo 2

## Estrategia del Servicio

En este módulo se explicará la forma más clara posible el concepto de Ciclo de Vida del Servicios y la forma en la cual es abordado por ITIL® , así como también los procesos que componen cada fase de dicho ciclo y las publicaciones a los mismos.

### Lecciones

Unidad 1: El valor del Servicio

- \* Paquetes de Servicio
- \* Paquetes de Nivel de Servicio

Unidad 2: Gestión Financiera de los Servicios de TI

Unidad 3: Gestión del Portafolio de Servicios

Unidad 4: Gestión de la Demanda

Unidad 5: La Estrategia del Servicio dentro del Ciclo de Vida

## Módulo 3

## Diseño del Servicio

En este módulo se explicará la forma más clara posible los conceptos relacionados con el Diseño del Servicio así como se detallan las características de cada uno de los procesos que se engloban dentro de esta fase.

### Lecciones

Unidad 1: La fase del Diseño del Servicio

Unidad 2: Aspectos principales del Diseño del Servicio

Unidad 3: Paquetes de Diseño de Servicio

Unidad 4: Gestión del Nivel de Servicio (diseño)

- \* Terminología
- \* Actividades
- \* El Catálogo de Servicios
- \* Estructuras de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)
- \* Diseño de los contenidos de los SLA
- \* Ciclo de Vida de los SLA

Unidad 5: Gestión de la Capacidad

- \* Objetivo
- \* Terminología

- \* Actividades

- \* Subprocesos

- \* Roles y responsabilidades

#### Unidad 6: Gestión de la Disponibilidad

- \* Conceptos básicos de Disponibilidad

- \* Terminología

- \* Ciclo de Vida de un incidente

- \* Roles y responsabilidades

#### Unidad 7: Gestión de la Continuidad de los Servicios de TI

- \* Conceptos Básicos

- \* Terminología

- \* Análisis de Riesgos y Estrategia de Continuidad del Negocio

- \* Gestión operacional

- \* Roles y responsabilidades

#### Unidad 8: Gestión de la Seguridad de la Información

- \* Alcance

- \* Terminología

- \* Conceptos básicos

- \* Actividades

- \* Roles y responsabilidades

#### Unidad 9: Gestión de los Proveedores

- \* Conceptos básicos

- \* Terminología

- \* Tipos de acuerdos con proveedores

- \* La Base de Datos de Contratos y Proveedores

- \* Relación con la Gestión del Nivel de Servicio

#### Unidad 10: Gestión del Catálogo de Servicios

- \* Características del Catálogo de Servicios

- \* Diseño de los Servicios

#### Unidad 11: El Diseño del Servicio dentro del Ciclo de Vida

En este módulo se explicará de la forma más clara posible los conceptos relacionados con la Transición del Servicio así como se detallan las características de cada uno de los procesos que se engloban dentro de esta fase

### Lecciones

Unidad 1: La fase de Transición del Servicio

Unidad 2: Aspectos principales de la Transición del Servicio

Unidad 3: Gestión del Conocimiento

- \* El valor de la Gestión del Conocimiento
- \* Componentes, herramientas y bases de datos

Unidad 4: Gestión de la Configuración y de los Activos del Servicio

- \* Conceptos básicos
- \* Terminología
- \* Alcance de la Infraestructura de TI
- \* Actividades
- \* Herramientas
- \* Roles y responsabilidades

Unidad 5: Gestión del Cambio

- \* Terminología
- \* Actividades
- \* Ciclos de Aprobación
- \* Roles y responsabilidades

Unidad 6: Gestión de Versiones y Despliegues

- \* Conceptos Básicos
- \* Terminología
- \* Identificación de versiones
- \* Tipos de despliegues
- \* Actividades
- \* Roles y responsabilidades

Unidad 7: Validación y Pruebas del Servicio

- \* El Modelo en V del Servicio

Unidad 8: La Transición del Servicio dentro del Ciclo de Vida

### Módulo 5

### Operación del Servicio

---

En este módulo se explica de la forma más clara posible los conceptos relacionados con la Operación del Servicio así como se detalla las características de cada uno de los procesos que se engloban dentro de esta fase.

### Lecciones

Unidad 1: La fase de Operación del Servicio

Unidad 2: Aspectos principales de la Operación del Servicio

Unidad 3: El Centro de Servicio al Usuario o Service Desk (Función)

- \* Conceptos básicos
- \* Terminología
- \* Evolución
- \* Tipos de estructuras

- \* Roles y responsabilidades

- \* Indicadores clave (KPI)

#### Unidad 4: Gestión Técnica (Función)

- \* Objetivos

- \* Composición

#### Unidad 5: Gestión de la Operación de TI (Función)

##### Misión

- \* Objetivos

- \* Control de Operaciones de TI

- \* Gestión de las Instalaciones

#### Unidad 6: Gestión de Aplicaciones (Función)

- \* Estructura

- \* Responsabilidades

#### Unidad 7: Procesos de la Operación del Servicio

#### Unidad 8: Gestión de Eventos

- \* Conceptos básicos

- \* Responsabilidades

- \* Actividades

#### Unidad 9: Gestión de Incidencias

- \* Alcance

- \* Conceptos Básicos

- \* Escalado

- \* Categorización

- \* Actividades

- \* Incidentes Graves

- \* Roles y responsabilidades

- \* Indicadores clave (KPI)

#### Unidad 10: Gestión de Problemas

- \* Conceptos básicos

- \* Terminología

- \* Gestión Reactiva de Problemas

- \* Gestión Proactiva de Problemas

- \* Roles y responsabilidades

En este módulo se explicará de la forma más clara posible los conceptos relacionados con la Mejora Continua del Servicio así como detallará las características de cada uno de los procesos que se engloban dentro de esta fase.

### Lecciones

Unidad 1: La fase de Mejora Continua del Servicio

Unidad 2: Aspectos principales de la Mejora Continua del Servicio

Unidad 3: El modelo de Mejora Continua

Unidad 4: Gestión del Nivel de Servicio (Mejora)

\* Actividades

\* Programa de Mejora del Servicio (SIP)

\* Roles y responsabilidades

\* Indicadores clave (KPI)

Unidad 5: Medición e Informes del Servicio

\* Líneas de Base

\* Tipos de métricas

Unidad 6: La Mejora del Servicio como proceso

Unidad 7: La Mejora del Servicio dentro del Ciclo de Vida