



## \* Fundamentos de ITIL con actualización a la versión 3

---

ITIL® es el marco de procesos de Gestión de Servicios de IT más aceptado. ITIL® proporciona un conjunto de mejores prácticas, extraídas de organismos punteros del sector público y privado a nivel internacional, que han sido recogidas por la Oficina Gubernativa de Comercio Británica (OGC, Office of Government Commerce).

Este marco de procesos es utilizado por cientos de organizaciones en el mundo y ha sido desarrollado reconociendo la dependencia creciente que tienen éstas en la tecnología para alcanzar sus objetivos.

### Descripción del curso

El curso de Fundamentos de ITIL para la gestión de Servicios IT, introduce el concepto de Gestión de Servicios IT (IT Service management o ITSM) y una guía para identificar e interrelacionar las diferentes actividades que componen el marco de presentación, medición y mejora de los servicios IT. Los fundamentos de este curso se basan en lo que se conoce como Biblioteca de Infraestructuras de

Tecnologías de Información (Information Technology Infrastructure Library o ITIL), un conjunto de documentos que describen las mejores prácticas para diversas áreas de servicios de IT, entre las que figuran: Gestión del Cambio, Gestión de la Configuración, Gestión de Incidencias, Gestión del nivel de Servicio y Gestión de Problemas, entre otras.

### Objetivos del curso

El curso está diseñado para todo el personal involucrado con las disciplinas de Gestión de Servicios IT y proporciona un conocimiento profundo de las técnicas utilizadas en el rango de los procesos de Soporte y Prestación de Servicios IT. Después de completar el curso, los alumnos habrán conseguido aprender los procesos

ITIL esenciales para dar Soporte y Prestar Servicios de calidad y habrán adquirido la comprensión de cómo los procesos se relacionan unos con otros, con el negocio y las demás instancias de IT. Conocerán también los fundamentos ITIL respecto a la planificación y gestión de las infraestructuras.

## Contenidos del curso

El contenido de este curso está basado en los principales libros de gestión de Servicios de IT: IT Service Support, e IT Service Delivery.

### Introducción a la Gestión de Servicios

- IT como organización de servicios.
- Necesidad de una orientación a servicios.
- Introducción a ITIL, historia, conceptos y protagonistas.
- Procesos de Gestión de Servicios IT y libros ITIL.
- Estructura de cada módulo.
- Programa completo de certificación.

### Centro de Atención a Usuarios (Service Desk)

- El punto crítico en la construcción de una buena relación con el cliente.
- Punto central de contacto.
- Tipos de CAU.
- Relaciones con otros procesos.
- Información de dirección e informes.

### Gestión de Incidencias

- Restauración rápida del servicio.
- Clasificación de incidencias.
- Monitorización de incidencias.
- Papel del CAU en la Gestión de Incidencias.
- Manejo de incidencias graves.

### Gestión de Problemas

- Aproximación disciplinada a la Gestión de Problemas.
- Control de problemas y errores.
- Prevención proactiva de problemas.

### Gestión de la Configuración

- Disciplina para controlar activos IT.
- Gestión de la Configuración como fundamento de la Gestión de Servicios IT.
- Definición de un objeto de configuración.
- Descripción de la Configuración.
- Base de datos de la Configuración.

### Gestión de Cambios

- Aproximación sistemática a la Gestión de Cambios.
- Definición de cambio.
- Tipos de cambio y análisis de impacto.
- Solicitud de cambio y procedimiento de cambio.
- El Comité de Cambios.
- Cambios Urgentes.

### Gestión de Versiones

- Cambios de Hardware y Software en el entorno de producción.
- Librería Definitiva de Software y Almacén Definitivo de Hardware.

- Distribución de software.
- Control y estrategia de versiones.
- Definición, autorización y control de versiones.

### Gestión de Nivel de Servicio

- Qué es un SLA y su propósito.
- Qué debería haber en un SLA.
- Identificación, negociación, monitorización y revisión de los SLA's.
- Verificación acuerdos de soporte y contratos.
- El catálogo de servicios.

### Gestión Financiera de los Servicios IT

- Entendimiento de los costes de los servicios IT.
- Elaboración de presupuestos, contabilidad y facturación.
- Identificación de elementos de coste y sus categorías.
- Estimación y monitorización de costes.
- Políticas de facturación.

### Gestión de la Capacidad

- Elementos de Capacidad.
- Cómo medir e informar del uso de la Capacidad.
- Gestión de la Capacidad del Negocio.
- Gestión de la Capacidad del Servicio.
- Gestión de la Capacidad de los Recursos.
- La base de datos de la Capacidad.

### Gestión de la Continuidad de los Servicios IT

- Análisis de impacto en el negocio.
- Análisis y valoración de riesgos.
- Gestión de riesgos.
- Desarrollo, prueba y mantenimiento del Plan de Continuidad.

### Gestión de la Disponibilidad

- Construcción de un servicio IT rentable, de alta calidad, que cumpla los requerimientos del SLA.
- Elementos de la Disponibilidad y definiciones.
- Cálculo y monitorización de la Disponibilidad.
- Planificación, monitorización e información.

### Introducción a ITIL versión 3

- Presentación de las novedades de la versión 3 de ITIL respecto a la anterior
- Presentación de los libros de la versión 3.