

## FUNDAMENTOS ITIL

### OBJETIVOS DE CURSO

ITIL® ha sido actualizado, en febrero de 2019, a la nueva edición ITIL®4, al objeto de proporcionar las orientaciones que las organizaciones necesitan para abordar los nuevos desafíos de la Gestión de Servicios, garantizando un sistema flexible, coordinado e integrado para un gobierno y gestión de servicios de TI efectivos. ITIL®4 reestructura gran parte de las prácticas establecidas de ITSM en un contexto más amplio de experiencia del cliente, cadena de valor y transformación digital, proporcionando un nuevo enfoque basado en el Sistema de Valor del Servicio (SVS) y compatibilizando la adopción de nuevas formas de trabajo como Lean, Agile y DevOps.

Objetivos:

El objetivo del curso ITIL®4 Foundation es el de presentar a los candidatos un nuevo enfoque para la gestión de servicios de TI basada en el Sistema de Valor del Servicio (SVS) proporcionando:

- Una introducción a la Gestión de Servicios de TI actual
- Un entendimiento del lenguaje común y los conceptos clave que dicha Gestión de Servicios utiliza.
- Una comprensión del Marco de Trabajo de Gestión de Servicios ITIL®4 y de cómo ha evolucionado dicho Marco de Trabajo para adoptar las tecnologías y formas de trabajar modernas.
- Una preparación a los candidatos para la realización con éxito del examen de certificación ITIL®4 Foundation.

### Dirigido a:

Programa de formación dirigido a responsables de áreas de Sistemas de la Información, áreas de Calidad, managers de áreas de atención y soporte a usuarios y clientes, personas involucradas en la gestión de servicios de TI, empresas proveedoras de servicios de TI, profesionales de Tecnología Informática y a toda persona interesada en conocer el nuevo marco de trabajo ITIL®4.

### Requisitos:

No es necesario ningún tipo de requisito previo para la realización del curso y posterior examen de certificación, ITIL®4 Foundation.

### DURACION Y ESTRUCTURA DE LAS SESIONES

**Horas:** 20

**Idioma del Curso:** castellano

**Idioma Materiales:** castellano

**Fecha inicio:** 18/10/2021

**Fecha Fin:** 22/10/2021

**Horario:** de 9 a 13 de lunes a viernes

**Precio:** 400€ por alumno.

Coste del manual 30€

Coste del examen ( en Castellano) de certificación (VOUCHER): 255€

*\*Calendario orientativo, se podrá modificar en función de las necesidades de GAIA y/o las empresas participantes*

### IMPARTICION

Campus to Business. C/Pérez Galdós, 22 bajo Bilbao

Aula virtual. Mediante TEAMS.

## INSCRIPCIÓN

**Fecha Límite Inscripción:** 08/10/2021

La inscripción al curso deberá realizarse bien a través de la Intranet de GAIA: Wiki GAIA o bien enviando un mail a Cristina Urtiaga: [urtiaga@gaia.es](mailto:urtiaga@gaia.es) indicando: nombre apellido y DNI de las personas participantes.

El cargo del coste del curso se realizará directamente desde Campus to Business de la siguiente manera: 50% del coste en el momento de la inscripción, cantidad restante a la finalización del curso en función del número final de participantes. No se admitirán cancelaciones 10 días antes del inicio de la formación.

Recordamos que esta formación puede ser susceptible de subvención por la Fundación Tripartita, gestión en la que C2B puede apoyar a tu empresa sin cargo alguno en el caso de no contar con los medios internos propios. No obstante, deberás indicarnos al realizar la inscripción si precisas de apoyo en este sentido.

## CONTENIDOS

Temario:

### 1) Conceptos clave de la Gestión de Servicios

- Servicio
- Utilidad
- Garantía
- Cliente
- Usuario
- Gestión de Servicios
- Patrocinador
- Coste
- Valor
- Organización
- Salida
- Resultado
- Riesgo
- Oferta de Servicio
- Gestión de Relaciones de Servicio
- Entrega del Servicio
- Consumo del Servicio

### 2) Principios Rectores de ITIL® 4

- Enfocarse en el valor
- Comenzar donde estás
- Progresar iterativamente con feedback
- Colaborar y promover la visibilidad
- Pensar y trabajar holísticamente
- Mantenerlo sencillo y práctico
- Optimizar y automatizar

### 3) Las 4 dimensiones de la Gestión de Servicios

- Organizaciones y Personas
- Información y Tecnología
- Proveedores y Partners
- Flujos de Valor y Procesos

### 4) El Sistema de Valor del Servicio (SVS)

- Objetivo
- Componentes:
  - Principios Rectores
  - Gobierno
  - Cadena de Valor
  - Prácticas
  - Mejora Continua

### 5) La Cadena de Valor del Servicio

- Objetivo
- Actividades:
  - Planificar
  - Mejorar
  - Participar
  - Diseño y Transición
  - Obtener / Construir
  - Entregar y Mantener

### 6) Propósito y conceptos clave de las siguientes Prácticas de Gestión de ITIL® 4

- Propósito de:
  - Gestión de Seguridad de la Información
  - Gestión de Relaciones
  - Gestión de Proveedores
  - Gestión de Activos de TI
  - Monitorización y Gestión de Eventos
  - Gestión de Versiones
  - Gestión de Configuración del Servicio
  - Gestión de Despliegues
  - Mejora Continua del Servicio
  - Control de Cambios
  - Gestión de incidencias
  - Gestión de Problemas
  - Gestión de Peticiones de Servicio
  - Centro de Servicio al Usuario
  - Gestión de Nivel de Servicio
- Conceptos clave:
  - Activo de TI

- Evento
- Elemento de Configuración
- Cambio
- Incidencia
- Problema
- Error conocido

## **7) Detalle de las siguientes Prácticas de Gestión de ITIL® 4**

- Mejora Continua del Servicio
- Control de Cambios
- Gestión de incidencias
- Gestión de Problemas
- Gestión de Peticiones de Servicio
- Centro de Servicio al Usuario
- Gestión de Nivel de Servicio