

| | | |
|------------------------|--|-----------------------------|
| Nombre | ITIL Foundations v3 | |
| Código: PRO-03-14 | Edición: Tarde | Nº Expte.: FCTIC/2014/36/46 |
| Nº de horas: 20 | Inicio previsto: 24 de noviembre de 2014 | |
| Nº de alumnos: 16 | Fin previsto: 28 de noviembre de 2014 | |
| Horario: 15:30h-19:30h | Lugar: Paterna -CRNFP PATERNA Políg. Ind. Fuente del Jarro (Fase II) C/ El Ferrol, s/n | |

Descripción y objetivos:

Este curso introduce al concepto de IT Service Management (ITSM) y su entorno de trabajo para identificar y relacionar las actividades involucradas en la entrega, medición y mejora de los servicios de IT a una comunidad de usuarios.

A través de la formación se introduce a los asistentes en las mejores prácticas que se deben seguir al administrar el Ciclo de Vida del Servicio y, de esta forma, cubrir las expectativas del negocio. El curso está enfocado hacia el estudio de casos reales a través de los cuales obtener un aprendizaje acerca de las disciplinas básicas de ITIL.

Examen de certificación incluido:

EX0-117: ITIL Foundation (syllabus 2011).

Objetivos:

El alumnado al finalizar el curso estará capacitado para la realización y superación de certificación ITIL - ITIL® Foundation.

Profesorado:

Todo el profesorado contará con la experiencia en docencia y las certificaciones más adecuadas para impartir los contenidos de este curso TIC.

Dirigido a:

Directores de IT, Personal de apoyo de IT, Consultores de IT, Desarrolladores de IT, Jefes de proyecto, Proveedores de servicios y Responsables de sistemas de información.

Para un máximo aprovechamiento de la formación es recomendable que los participantes dispongan de cierta experiencia y que estén familiarizados con la Infraestructura de IT.

Otros requisitos:

- Inglés técnico a nivel de lectura.

Programa completo:

Fundamentos de ITIL

- Introducción.
- La Gestión de Servicios como una práctica.
- Ciclo de vida del Servicio.
- Estrategia de Servicio.
- Diseño del Servicio.
- Transición del Servicio.
- Operación del Servicio.
- Mejora continua del Servicio.
- Tecnología y Arquitectura.
- Preparación para el examen de certificación ITIL Fundamentos.
- Evaluación del curso.
- Examen de certificación ITIL Fundamentos.

Equipamiento:

Equipamiento informático de un ordenador por alumno, con pantalla TFT y red local de 100 Mbps. Software, manuales oficiales y otros materiales de la multinacional relativos al curso, necesarios para la consecución de los objetivos de la formación ofertada.