

S-14

Fundamentos de la gestión de servicios de tecnologías de la información según ISO 20000



COLABORA : AGAEX Informática



ADEMÁS...

El alumno recibirá sin coste adicional:

- La Norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2007 *Tecnología de la Información. Gestión del servicio. Parte 1: Especificaciones*



IMPORTANTE

Este curso puede realizarse de forma independiente o como uno de los módulos de las **Titulaciones Propias de AENOR:**

- **S-OA : Auditor** de sistemas de gestión de seguridad de la información
- **S-OB : Especialista** implantador de sistemas de gestión de seguridad de la información

DIRIGIDO A

Directores de informática, técnicos, y profesionales relacionados con la prestación de servicios de tecnologías de la información (TI).

REQUISITOS

No es preciso ningún requisito previo, aunque si resulta recomendable experiencia relacionada con la prestación de servicios TI.

OBJETIVO

- Comprender la necesidad de implementar la calidad en los servicios TI
- Conocer los fundamentos y conceptos generales de la gestión de los servicios TI
- Obtener una visión general de la Norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2007 y su complementaria UNE-ISO/IEC 20000-2:2007
- Determinar las ventajas de implantar un sistema de gestión de los servicios TI

CONTENIDO

- La calidad en los servicios TI
- Conceptos de la gestión de los servicios TI
- Devenir histórico y comparativa de las buenas prácticas y metodologías en la gestión de los servicios TI
- Las Normas UNE-ISO/IEC 20000-1:2007 y UNE-ISO/IEC 20000-2:2007
 - Requisitos del sistema de gestión
 - Ciclo de vida de la gestión del servicio
 - Procesos de la provisión del servicio
 - Procesos de relaciones
 - Procesos de resolución
 - Procesos de control
 - Proceso de entrega
- Implantación de un sistema de gestión de servicios TI según la Norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2007
 - Elementos a considerar
 - Ventajas a obtener

CALENDARIO Y PRECIOS

S-14

1 días - 7 horas. De 10:00 a 19:00.

Lugar	Fechas de impartición
Madrid	16 / mayo / 11
Madrid	03 / octubre / 11

Importe 545 € + 18% IVA

Miembros de AENOR 10% descuento. Este coste incluye la documentación del alumno, los cafés, almuerzos y certificado.