



Cómo implementar un sistema de gestión de servicios de tecnologías de la información según ISO 2000

S-15

DIRIGIDO A

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

REQUISITOS

Para poder realizar este curso es requisito indispensable haber realizado el curso S-14 o conocer en profundidad la Norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2007.

OBJETIVO

- Conocer los fundamentos y conceptos generales de un sistema de gestión de servicios TI
- Adquirir los conocimientos para abordar la implantación de un sistema de gestión de servicios TI

CONTENIDO

- Conceptos generales de un sistema de gestión
- Definición de un proyecto de implantación de un sistema de gestión de servicios TI
- Planificación del sistema de gestión de servicios TI
 - Determinación del alcance
 - Evaluación de la situación inicial
 - Definición de políticas, planes y objetivos
- Implantación del sistema de gestión de servicios TI
 - Responsabilidades de la dirección
 - Documentación
 - Competencias
 - Procesos de servicios TI
- Verificación del sistema de gestión de servicios TI
 - Procesos de monitorización, revisión y auditoría
- Mejora del sistema de gestión de servicios TI
 - El plan de mejora del servicio
- Desarrollo de un caso práctico



COLABORA : AGAEX Informática



ADEMÁS...

El alumno recibirá sin coste adicional:

- La Norma UNE-ISO/IEC 20000-2:2007 *Tecnología de la Información. Gestión del servicio. Parte 2: Código de buenas prácticas*



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 servicios de tecnologías de la información
- **S-OB : Especialista** Implantador de sistemas de gestión de servicios de tecnologías de la información

CALENDARIO Y PRECIOS

S-15

2 días - 14 horas. 1.º día de 10:00 a 18:30;
2.º día de 09:00 a 18:30.

Lugar	Fechas de impartición
Madrid	17 - 18 / mayo / 11
Madrid	04 - 05 / octubre / 11

Importe 1 150 € + 18% IVA

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