

PROGRAMA

MÓDULO I: INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.

DURACIÓN: 20 HORAS

- Introducción a la gestión de tecnologías de la información.
- Las tecnologías de la información en la organización.
- Importancia de la gestión de las tecnologías de la información para la organización.
- Introducción a la gestión de proyectos y procesos.
- Introducción a la gestión de recursos.
- Servicios de Tecnologías de la Información
- Definición de Servicios de Tecnologías de la Información.
- Gestión de los Servicios TI.
- Introducción a ITIL, Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información.
- ISO 20000. Estandarización de la gestión de los servicios de tecnologías de la información.
- Relación y diferencias entre norma ISO 20000 e ITIL.

MÓDULO II: ISO 20000: 2005. CONOCIENDO LA NORMA.

DURACIÓN: 30 HORAS

- Visión general de la ISO 20000.
- Conceptos básicos.
- Historia de la ISO 20000.
- Estructura general de la norma.
- Conceptos clave de la norma.
- Ámbito de la norma.
- Introducción a las cláusulas 1 hasta 4 de la ISO 20000.
- Introducción a la cláusula 4 de la norma ISO 20000.
- Definición del ciclo PDCA.
- Aplicación del ciclo PDCA a la ISO 20000.
- Desarrollo de los puntos de la cláusula 4 de la norma.
- Introducción a las cláusulas 5 y 6.
- Desarrollo de la gestión de nuevos servicios y servicios modificados.
- Introducción a los procesos de previsión del servicio y a los requisitos definidos por el estándar.
- Introducción a las cláusulas 7, 8, 9 y 10 de la ISO 20000.
- Introducción a los procesos de relaciones y de resolución.
- Introducción a los procesos de control y entregas.
- Normas y modelos relacionados.

MÓDULO III: IMPLANTACIÓN DE PROCESOS DE PROVISIÓN DEL SERVICIO.

DURACIÓN: 30 HORAS

- Gestión de Niveles de Servicio.
- Desarrollo de los requisitos de la ISO 20000 respecto al proceso de gestión de niveles de servicio.
- Caso Práctico. Implantación del proceso de gestión de niveles de servicio para un ejemplo asignado.
- Técnicas y herramientas.
- Gestión de la Capacidad.
- Desarrollo de los requisitos de la ISO 20000 respecto al proceso de gestión de la capacidad.
- Caso Práctico. Implantación del proceso de gestión de la capacidad.
- Técnicas y herramientas.
- Gestión de la Continuidad y de la disponibilidad del Servicio.
- Desarrollo de los requisitos de la ISO 20000 respecto al proceso de gestión de la continuidad y la disponibilidad del servicio.

- Caso Práctico. Implantación del proceso de gestión de la continuidad y la disponibilidad del servicio.
- Técnicas y herramientas.
- Gestión de presupuestos y contabilidad de los servicios TI.
- Desarrollo de los requisitos de la ISO 20000 respecto al proceso de gestión de presupuestos y contabilidad de los servicios TI.
- Caso Práctico. Implantación del proceso de gestión de presupuestos y contabilidad de los servicios.
- Técnicas y herramientas.
- Gestión de la Seguridad de la Información.
- Desarrollo de los requisitos de la ISO 20000 respecto al proceso de gestión de la seguridad de la información.
- Caso Práctico. Implantación del proceso de gestión de la seguridad de la información.
- Técnicas y herramientas.
- Informes del Servicio.
- Desarrollo de los requisitos de la ISO 20000 respecto al proceso de informes del servicio.
- Caso Práctico. Implantación del proceso de informes del servicio.
- Técnicas y herramientas.
- Relaciones entre los procesos de provisión del servicio.
- Interrelaciones entre los procesos.
- Caso práctico.

MÓDULO IV: PROCESOS DE RELACIONES.

DURACIÓN: 20 HORAS

- Gestión de las relaciones con el negocio.
- Desarrollo de los requisitos de la ISO 20000 respecto al proceso de gestión de las relaciones con el negocio.
- Caso Práctico. Implantación del proceso de gestión de las relaciones con el negocio.
- Técnicas y herramientas.
- Gestión de suministradores.
- Desarrollo de los requisitos de la ISO 20000 respecto al proceso de gestión de suministradores.
- Caso Práctico. Implantación del proceso de gestión de suministradores.
- Técnicas y herramientas.
- Relaciones entre los procesos de relaciones.
- Interrelaciones entre los procesos.
- Caso práctico.
- Relaciones entre los procesos de relaciones con los procesos de provisión.
- Interrelaciones entre los procesos.
- Caso práctico.

MÓDULO V: PROCESOS DE CONTROL Y ENTREGA.

DURACIÓN: 20 HORAS

- Gestión de la Configuración.
- Desarrollo de los requisitos de la ISO 20000 respecto al proceso de gestión de la configuración. Requisitos de la configuración. Definición de la CMDB. Requisitos necesarios de la CMDB. Implementación de la CMDB. Herramientas para la gestión de la configuración.
- Caso Práctico. Implantación del proceso de gestión de la configuración.
- Técnicas y herramientas.
- Gestión del Cambio.
- Desarrollo de los requisitos de la ISO 20000 respecto al proceso de gestión del cambio. Cambios estándar. Cambios de emergencia.
- Caso Práctico. Implantación del proceso de gestión del cambio.
- Técnicas y herramientas.
- Gestión de la Entrega.
- Desarrollo de los requisitos de la ISO 20000 respecto al proceso de gestión de la entrega.
- Caso Práctico. Implantación del proceso de gestión de la entrega.

- Técnicas y herramientas.
- Relaciones entre procesos de control y de entrega.
- Interrelaciones.
- Caso práctico.
- Problemática.
- Relaciones entre los procesos de control, entrega con los procesos de provisión.
- Interrelaciones.
- Caso práctico.
- Relaciones entre los procesos de control, entrega con los procesos de relaciones.
- Interrelaciones.
- Caso práctico.

MÓDULO VI: PROCESOS DE RESOLUCIÓN.

DURACIÓN: 20 HORAS

- Gestión de incidentes.
- Desarrollo de los requisitos de la ISO 20000 respecto al proceso de gestión de incidentes.
- Caso Práctico. Implantación del proceso de gestión de incidentes.
- Técnicas y herramientas.
- Gestión de problemas.
- Desarrollo de los requisitos de la ISO 20000 respecto al proceso de gestión de problemas.
- Gestión proactiva de problemas.
- Caso Práctico. Implantación del proceso de gestión de problemas.
- Técnicas y herramientas.
- Relaciones entre los procesos de resolución.
- Interrelaciones.
- Caso práctico.
- Problemática.
- Relaciones entre los procesos de resolución con los procesos de control y entrega.
- Interrelaciones.
- Caso práctico.
- Relaciones entre los procesos de resolución con los procesos de relaciones y los procesos de provisión.
- Interrelaciones.
- Caso práctico.

MÓDULO VII: FASES DE IMPLANTACIÓN.

DURACIÓN: 60 HORAS

- Cómo comenzar el proyecto.
- Reunión Inicial.
- Análisis Diferencial contra la norma.
- Planificación del proyecto de implantación.
- Herramientas para Sistemas de Gestión de Servicios.
- Caso Práctico. Comienzo del proyecto con Global20000.
- Fase de Planificación del proyecto.
- Definición de alcance.
- Comité de Gestión. Roles implicados y responsabilidades.
- Definición de Objetivos de Gestión de Servicio alineados con los objetivos estratégicos de la organización.
- Desarrollo del Plan de Gestión del Servicio.
- Definición de la Política del Servicio.
- Responsabilidad de la Dirección.
- Gestión de la Documentación.
- Gestión de Nuevos servicios y Modificación de Servicios.
- Caso Práctico. Planificación del Proyecto con Global20000.
- Fase de Implantación del proyecto.
- Implantación de cada proceso de la norma ISO 20000.

- Definición de política, normas y procedimientos para los procesos de gestión del servicio.
- Documentación del proceso.
- Seguimiento de la Implantación.
- Caso Práctico. Implantación del SGSI con Global20000.
- Fase de Revisión y Mejora.
- Indicadores de gestión del servicio.
- Indicadores de procesos.
- Gestión de no conformidades.
- Gestión de Acciones Correctivas y Preventivas.
- Revisión del sistema por la Dirección.
- Desarrollo del plan de mejora.
- Introducción a la Auditoría Interna.
- Caso Práctico. Mejora continua del SGSTI con Global20000.

MÓDULO VIII: AUDITORÍA DEL SGSTI.

DURACIÓN: 30 HORAS

- Definición, principios y tipos de auditoría.
- Planificación de la auditoría.
- Desarrollo de la auditoría.
- Informe y Seguimiento de la auditoría.
- Esquema de Certificación en la norma ISO 20000.
- Preparación para la auditoría de certificación.

MÓDULO IX: SGSTI EN DISTINTOS SECTORES DE ACTIVIDAD.

DURACIÓN: 20 HORAS

- ISO 20000 en sectores de telecomunicaciones.
- ISO 20000 para el cloud computing.
- ISO 20000 en Pymes TIC.
- ISO 20000 en administración pública. Beneficios de la gestión de servicios en administración pública.

CERTIFICADOS

- Los alumnos que realicen todos los cursos y cumplan con los requisitos mínimos establecidos, obtendrán el Título de "Experto Implantador de Sistemas de Gestión de Servicios TI bajo la norma ISO 20000" expedido por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

EQUIPO DOCENTE

- Para poder desarrollar el Proyecto contamos con un equipo de profesores expertos en la materia y con experiencia para poder desarrollar el plan formativo.

METODOLOGÍA

- La impartición de las acciones formativas se lleva a cabo en modalidad e-learning, basada en una metodología activa y participativa, apoyada en una acción tutorial constante a lo largo del proceso de aprendizaje del alumno.
- Se define un plan de trabajo en el que se combinan casos prácticos, cuestionarios de autoevaluación, actividades de desarrollo, laboratorios, videos, webcast, etc. El alumno tiene a su disposición canales de comunicación asíncrona en los que se formulan dudas, se dan orientaciones y se comparten conocimientos y experiencias.

MATRICULACIÓN

INSCRIPCIÓN: Las personas interesadas deberán cumplimentar el Boletín de Inscripción, el certificado

de Pyme, fotocopia de la cabecera de la nómina y fotocopia de DNI. Trabajadores autónomos: fotocopia del último recibo del certificado de autónomo.

Curso 100% subvencionado en el marco del Programa Avanza Formación.

Tendrán prioridad los alumnos de las Comunidades Autónomas de Castilla-La Mancha, Andalucía, Extremadura, Galicia y Murcia.

Plazas reservadas para colectivos prioritarios (discapacitados, inmigrantes, mujeres y mayores de 45 años)
¡Consúltenos!

Enviar la documentación al e-mail:

comercial@audisec.es