

# ITIL Foundation

## Descrición

ITIL 4 é a evolución do conxunto de mellores prácticas da xestión de servizos, proporciona un enfoque práctico e flexible para moverse ao novo mundo da Transformación Dixital e adopta un modelo operativo de punta a punta para a entrega e operación de produtos e servizos. Proporciona unha visión holística que integra marcos como Lean IT, Agile e DevOps.

O curso será en aula virtual e a proba de selección realizarase en liña polo que tanto para a realización da proba como para o seguimento do curso é necesario que as persoas interesadas en participar conten cun ordenador con conexión a internet con altofalantes ou auriculares, micro e webcam.

## Obxectivos

O curso estará dirixido a que o alumnado:

- Comprenda os conceptos principais da xestión de servizos
- Comprenda como os principios guía de ITIL poden axudar a unha organización a adaptar a xestión do servizo
- Comprenda as dimensións da xestión do servizo
- Comprenda os compoñentes do Service Value System (SVS), as actividades da Service Value Chain (SVC) e as prácticas ITIL
- Comprenda os conceptos clave de mellora continua

## Dirixido a

Todas aquelas persoas que participan das tecnoloxías da información e queiran comezar coa xestión do servizos ou que estean familiarizadas con versións anteriores de ITIL ou outros marcos e estean interesadas en coñecer o enfoque ITIL 4. Especialmente indicado para os seguintes roles: persoal soporte TI, consultores/as, executivos/as e xestores/as de empresas, propietarios/as de procesos, desenvolvedores/as TI, provedores/as de servizos e integradores/as de sistemas, entre outros.

Non terán menor prioridade as persoas que realizasen cursos de ITIL en versións anteriores.

## Perfil do docente

Instrutor en ITIL4 Foundation.

<b>DURACIÓN</b>	20 horas
<b>PROGRAMA</b>	Programación 2020/21
<b>MATRÍCULA</b>	Gratuíta
<b>METODOLOXÍA</b>	Virtual
<b>TIPO</b>	CURSO
<b>CERTIFICACIÓN OFICIAL</b>	Sí
<b>EXAME CERTIFICACIÓN</b>	ITIL 4 Foundations
<b>BENEFICIOS</b>	
<b>HORARIO</b>	De luns a venres de 09:30 a 13:30 horas.
<b>PERIODO INSCRICIÓN</b>	28/10/2020 - 05/11/2020
<b>PROBA DE SELECCIÓN</b>	16/11/2020, 10:00
<b>LUGAR DE DOCENCIA</b>	
<b>Nº PRAZAS</b>	16 (Mínimo 10)

## Temario

### Módulo 1: Introducción

- Orixe e evolución de ITIL
- Situación actual da demanda e provisión de servizos baseados en tecnoloxía
- Actividade de descubrimento
- Conceptos clave relacionados á xestión de servizos
- Conceptos clave relacionados á creación de valor
- Conceptos clave nas relacións da xestión

### Módulo 2: Principios guía

- Os 7 principios guía: natureza, uso e relacións

### Módulo 3: As dimensións da xestión de servizos

- Organización e persoas
- Información e tecnoloxía
- Asociados e subministradores
- Value Streams e procesos

### Módulo 4: Service Value System (SVS)

- Descrición: compoñentes e propósito

### Módulo 5: Service Value Chain (SVC)

- Descrición, propósito, entradas e saídas de cada actividade: plan, improve, engage, design & transition, obtain/build, deliver & support
- Relación entre SVC e SVS

### Módulo 6: Continual improvement

- Modelo e relacións cos principios guía

### Módulo 7: Prácticas de ITIL

- Xestión xeral
- Xestión de servizos
- Control de cambios
- Xestión de incidencias
- Xestión de problemas
- Xestión de peticións de servizo

- Centro de atención ao usuario
- Xestión do nivel do servizo
- Xestión técnica

Módulo 8: Práctica do exame de certificación