

# ITIL Foundation

## Descrición

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

## 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 outras.

## Perfil do docente

Instrutor en ITIL4 Foundation.

## DURACIÓN

20 horas

|                              |                                                               |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <b>PROGRAMA</b>              | Programación 2019/20                                          |
| <b>MATRÍCULA</b>             | Gratuíta                                                      |
| <b>METODOLOXÍA</b>           | Presencial                                                    |
| <b>TIPO</b>                  | CURSO                                                         |
| <b>CERTIFICACIÓN OFICIAL</b> | Sí                                                            |
| <b>EXAME CERTIFICACIÓN</b>   | ITIL Foundation                                               |
| <b>BENEFICIOS</b>            |                                                               |
| <b>HORARIO</b>               | De luns a venres de 09:30 a 13:30 horas.                      |
| <b>PERIODO INSCRIPCIÓN</b>   | 29/10/2019 - 21/11/2019                                       |
| <b>PROBA DE SELECCIÓN</b>    | 25/11/2019, 10:00                                             |
| <b>PERIODO DOCENCIA</b>      | 09/12/2019 - 13/12/2019                                       |
| <b>LUGAR DE DOCENCIA</b>     | Edificio localizado na r/Airas Nunes s/n, barrio de Conxo, en |
| <b>Nº PRAZAS</b>             | 16 (Mínimo 10)                                                |

## Temario

### Módulo 1: Introducción

- Orixes 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