



ISO/IEC 20000 Foundation

Detalles del curso:

Duración: 20 horas

Modalidad: Aula Virtual

Examen oficial: 150 € + IVA

Información e inscripción:

685 457 610 - 615 844 193

formacion@laberit.com

LÑBERIT

CENTRO DE
FORMACIÓN TIC.

Introducción

Esta certificación está diseñada para evaluar conocimientos a nivel de fundamentos acerca del sistema de gestión de servicios de TI y los requisitos mínimos que deben adquirir los proveedores de servicio dentro de la norma ISO/IEC 20000.

Contiene las especificaciones necesarias para la implementación, certificación y mantenimiento de los procesos de gestión.

El entrenamiento constará de exposiciones de temas con uso de diapositivas y ejemplos de experiencia del facilitador.

Es altamente recomendable trabajar con la norma de traducción oficial de cada país.

¿A quién va dirigido?

El curso está diseñado para satisfacer las necesidades de una amplia gama de profesionales en el ámbito de la tecnología de la información y la seguridad de la información. Está especialmente dirigido a presidentes de TI, jefes ejecutivos y gerentes de TI/IS que buscan comprender y liderar eficazmente las estrategias y prácticas relacionadas con la gestión de servicios de TI.

Asimismo, resulta invaluable para auditores de TI/IS y auditores que desean fortalecer sus habilidades en la evaluación y aseguramiento de los sistemas de información. Profesionales en seguridad de la información y de TI encontrarán en este curso una oportunidad para perfeccionar sus conocimientos y adoptar las mejores prácticas en el ámbito de la seguridad cibernética.

Además, consultores y profesionales en ingenierías afines a la gestión de servicios de TI se beneficiarán al adquirir una comprensión integral de los procesos y tecnologías relevantes. Incluso estudiantes en estas disciplinas hallarán una base sólida para su futura carrera en el campo de la tecnología de la información.

Objetivos didácticos

- Entender y analizar de la Norma ISO/IEC 20000 (Interpretación de Requisitos).
- Conocer hechos, términos y conceptos sobre la visión general, el alcance, los esquemas y lograr la certificación ISO/IEC 20000.

- Conocer hechos, términos y conceptos relacionados con los requisitos generales del sistema de gestión de servicios (SMS) en ISO/IEC 20000.
- Identificar mejoras posibles al SGS.

Programa

1. Introducción y antecedentes

- Introducción
- Historia de la Norma
- Cambios realizados en la Norma ISO/IEC 20000-1

2. ¿Qué es un SGS?

- Sistema de Gestión de Servicios (SGS)

3. Términos y definiciones (Ver anexo)

- Estructura de la Norma
 - Estructura de ISO/IEC 20000-1
 - Ciclo Deming PHVA Y SGS
 - Estructura de ISO/IEC 20000-1

4. Contexto de la organización

- Comprensión de la organización y de su contexto
- Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- Determinación del alcance del sistema de gestión de servicios
- Sistema de gestión de servicios

5. Liderazgo

- Liderazgo y compromiso
- Política

6. Planificación

- Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- Objetivos de gestión de servicios y planificación para su consecución
- Planificar el sistema de gestión de servicios

7. Apoyo

- Recursos

- Competencia
- Concienciación
- Comunicación
- Información documentada
- Conocimiento

8. Operación

- Planificación y control operacional
- Portafolio de servicios
- Relación y acuerdo
- Oferta y demanda
- Diseño, construcción y transición de servicios
- Resolución y ejecución
- Aseguramiento de servicios

9. Evaluación del desempeño

- Monitorización, medición, análisis y evaluación
- Auditoría interna
- Revisión por la dirección
- Informes de servicio

10. Mejora

- No conformidad y acción correctiva
- Mejora continua

11. Anexo: Términos y definiciones

- Auditoría
- Términos específicos a las normas de sistemas de gestión
- Términos específicos a la gestión de servicios

Acreditado:

Microsoft **Imagine Academy**
Program Member

Fundación Estatal 
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

LABORA
Servei Valencià d'Ocupació i Formació

CertiProf® | Partner

 **Pearson**
VUE
Authorised
Test Centre


A PEARSON VUE BUSINESS
AUTHORIZED TESTING CENTER