

# Curso Fundamentos en ITIL v2

## Descripción del curso

ITIL es un conjunto de libros de buenas prácticas relacionadas con las Tecnologías de la Información (TI). Hoy en día está siendo muy demandado por la administración pública y por todas las empresas que le proporcionan servicios relacionados con las tecnologías.

Con la certificación en ITIL, aportarás un elemento de gran valor a tu currículum de cara a integrarte dentro del mercado laboral, así como para lograr una mejor promoción si ya te encuentras integrado en una empresa relacionada con la informática.

Este curso viene orientado para el personal involucrado con las disciplinas de Gestión de Servicios TI y te forma en profundidad sobre las técnicas utilizadas en los procesos de Soporte y Prestación de Servicios TI. El curso dura cuatro tardes presenciales, donde los alumnos habrán aprendido los procesos ITIL esenciales para dar Soporte y Prestar Servicios siguiendo las buenas prácticas que propone ITIL.

Al terminar el mismo, el alumno estará preparado para presentarse al examen "Foundation Certificate in IT Service Management", certificación internacionalmente reconocida como medida de capacidad y buen desempeño en el área en cuestión, y que es un prerrequisito para obtener el resto de certificaciones ITIL.

## Contenido del curso

Está basado en dos de los principales libros de ITIL: Gestión de Soporte y Gestión de Servicios.

### 1. Gestión de Soporte:

- Service Desk (Centro de Servicio al Usuario, CSU) para comprender su función como único punto de contacto con los usuarios.
- Gestión de incidentes, donde se contempla el objetivo de restablecer el servicio lo antes posible.
- Gestión de problemas, conocer el proceso de análisis, detección de los errores de la infraestructura.
- Gestión de cambios, observando las necesidades del control de cambios en un ambiente complejo.
- Gestión de entregas (releases), explicando la relevancia de separar el control de la implementación de los cambios.

- Gestión de configuración, para comprender la relevancia del proceso en relación con el resto.

## 2. Gestión de Entrega:

- Gestión de Capacidad, el primer proceso de la entrega de servicios a través del cual planificamos la capacidad de la infraestructura.
- Gestión de Disponibilidad, cómo organizar TI para responder a las exigencias de disponibilidad de nuestros clientes.
- Gestión de Continuidad, entendiendo la importancia para la permanencia del negocio en organizaciones TI.
- Gestión Financiera, dado que cada vez más las organizaciones de TI están más orientadas a la rentabilidad.
- Gestión de Nivel de Servicio, para acercar oferta de servicios a la demanda de servicios, alineando TI con el negocio.

### Objetivos

- Introducir los conceptos sobre los que se fundamenta la Gestión de Servicios de TI.
- Concienciar al futuro ingeniero sobre la necesidad de utilizar las mejores prácticas para la gestión de los servicios de TI.
- Entender los procesos principales, sus relaciones, beneficios y retos.
- Entender cómo estos procesos contribuyen a hacer que pueda gestionarse una organización TI.
- Aprender las definiciones más importantes de ITIL.
- Acceder a un vocabulario estándar.
- Prepararse para el examen de Fundamentos de ITIL.
- Fomentar la participación del alumno en el proceso de aprendizaje.

### Audiencia

- Alumnos matriculados actualmente en la ETS de Ingeniería Informática.
- Antiguos alumnos de la ETS de Ingeniería Informática.
- Personal Docente e Investigador de la ETS de Ingeniería Informática.

### Criterios de selección

- Se ofertarán 40 plazas para alumnos, el orden de precedencia lo establecerá el menor número de créditos para finalizar los estudios.
- Se ofertarán 10 plazas para el Profesorado. El orden de precedencia será el de recepción de solicitudes.
- Se ofertarán 10 plazas para antiguos alumnos. El orden de precedencia será el de recepción de solicitudes.

## Fechas y horario

El curso de formación de Fundamentos de ITIL v2 se realizará durante 4 tardes, del 18 al 21 de mayo de 2009, de 16.00 a 20.30h (con un descanso de 30 minutos).

## Lugar de celebración

El curso se desarrollará en Sala de Grados de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática de la Universidad de Sevilla.

## Precio

El curso está subvencionado en su totalidad por FIDETIA.

## Jornada adicional de Certificación en ITIL fuera de la subvención

El martes 26 de mayo, se ofrece –fuera del curso- una jornada adicional voluntaria para optar a la Certificación de ITIL. El precio será de 190 euros y el esquema de la jornada:

15.00h Simulación práctica de conocimientos de ITIL con el juego “Apolo XIII”  
18.00h Preparación intensiva, repaso y pruebas de examen de certificación  
19.30h Examen Oficial de Certificación en Fundamentos de ITIL v2

El proceso de inscripción a esta Jornada se especificará durante el curso.

## Requisitos iniciales

No hay requisitos iniciales obligatorios, si bien se recomienda alguna experiencia en TI o en ámbitos relacionados.

## Registro de solicitudes de inscripción

El plazo de inscripción estará abierto hasta el 8 de mayo. Todos los interesados en inscribirse deberán cumplimentar el formulario que aparece en [www.fidetia.es](http://www.fidetia.es) y enviarlo a [scastano@fidetia.es](mailto:scastano@fidetia.es) (alumnos y profesores) o a [aaai@us.es](mailto:aaai@us.es) (antiguos alumnos).