



Curso
Fundamentos de ITIL

www.qualtop.com



CMMIDEV/5™
Exp. 20.00-64-29 / Approval #26654



CMMISVC/5™
Exp. 20.00-64-29 / Approval #26654

**QUALTOP
GANADOR**





Contenido

1. Curso Fundamentos de ITIL.....	3
Alcance	3
Objetivos	3
A quién está dirigido el curso	3
2. Descripción del curso	4
Contenido	5
Material	6
Entregables.....	6
Examen de certificación	6
Duración y horario	6
3. Inversión.....	7
Condiciones	7
Número de Cuenta Qualtop	8
Alianzas estratégicas	9



1. Curso

Fundamentos de ITIL

Alcance

El curso de Fundamentos ITIL modalidad presencial, le proporciona una visión general de la gestión de servicios de TI y presenta una descripción de alto nivel de la estructura, procesos y componentes de las 5 fases del ciclo de vida de los servicios de TI. Se aborda desde el momento en que un servicio se concibe; diseña, crea, implementa, opera y se mejora continuamente.



Objetivos

Al finalizar el curso los asistentes podrán:

- Comprender el marco de trabajo de ITIL® e identificar las mejoras obtenidas en la organización con la adopción de las mejores prácticas en gestión de los servicios de TI.
- Identificar los procesos involucrados en el ciclo de vida de los servicios.
- Preparar al participante para el examen de certificación en "ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management".

A quién está dirigido el curso

- Toda persona involucrada en la entrega de Servicios de TI que desee adoptar las mejores prácticas en su organización basándose en los procesos de ITIL®.
- Personas que laboren en organizaciones que hayan adoptado los procesos de ITIL® y que necesiten integrarse a los procesos actuales.
- Personas con el objetivo de obtener la certificación de ITIL® expert para brindar consultoría en la aplicación de ITIL® en organizaciones.



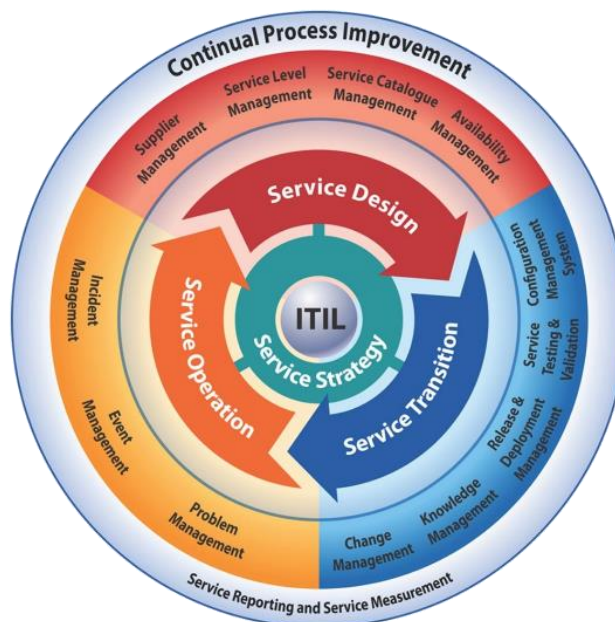
2. Descripción del curso



Al finalizar el curso usted podrá aplicar en su organización y su desarrollo profesional:

Comprenderá la necesidad de por qué los proveedores de tecnología se tienen que alinear a las necesidades del negocio.

- Entenderá en qué consiste un cambio de enfoque de componentes tecnológicos a servicios de tecnología.
- Conocerá los fundamentos de cómo las buenas prácticas de ITIL® le permiten maximizar la inversión en los servicios ofrecidos por su empresa.
- Reconocerá los beneficios de mantener las relaciones de los elementos que en su conjunto conforman el servicio.
- Conocerá cómo analizar la disponibilidad, capacidad, seguridad y continuidad del servicio entre otros procesos para cumplir con la expectativa de sus clientes.
- Se mostrará cuál es la Buena Práctica para la Gestión de Incidentes que le permitirán minimizar las interrupciones en la operación.





Contenido

El curso cubre los temas comprendidos en el temario para examen de certificación avalado por Axelos, compañía que evalúa el conocimiento de ITIL® a nivel global.

1. Introducción a ITIL®.
2. Conceptos generales.
3. Estrategia del servicio:
 - a. Gestión del portafolio del servicio.
 - b. Gestión financiera para servicios de TI.
 - c. Gestión de la demanda.
 - d. Gestión de relaciones de negocio.
4. Diseño del servicio:
 - a. Coordinación del diseño.
 - b. Gestión del catálogo de servicios.
 - c. Gestión de niveles de servicio.
 - d. Gestión de proveedores.
 - e. Gestión de la capacidad.
 - f. Gestión de la disponibilidad.
 - g. Gestión de continuidad de TI.
 - h. Gestión de seguridad de la información nivel de madurez 4, cuantitativamente gestionado.
5. Transición del servicio:
 - a. Planificación de la Transición y Soporte.
 - b. Gestión de Cambios.
 - c. Activos del Servicio y Gestión de la Configuración.
 - d. Gestión de Liberación e Implementación.
 - e. Gestión del Conocimiento.
6. Operación del servicio:
 - a. Gestión de eventos.
 - b. Gestión de incidentes.
 - c. Cumplimiento de solicitudes.
 - d. Gestión de problemas.
 - e. Gestión de accesos.
 - f. Funciones operaciones de TI, gestión técnica, gestión de aplicaciones, y service desk.
7. Modelo de Mejora Continua:
 - a. 7 pasos para la mejora.



Material

Todo será provisto en el curso e incluye.

- Diapositivas del curso.
- Material electrónico con técnicas utilizadas.
- Cuadernillo de ejercicios.
- Examen en español para obtener la certificación oficial.

Entregables

- Diploma de participación al curso.

Examen de certificación

Examen de 60 min, 40 preguntas de opción múltiple, el que está previsto el último día del curso y es administrado por un órgano independiente.

Para ayudar a los participantes en el examen final, exámenes ejemplo son entregados durante el curso. Una calificación aprobatoria de 70% o superior para recibir el certificado.

Duración y horario

El curso tiene una duración de 24 hrs. comprendidas en 3 con una duración de 8 hrs. cada una, en un horario de 09:00 a 18:00 hrs.

3. Inversión



Para asegurar el lugar en cada curso de capacitación es necesario el pago de un anticipo del 50% del valor del curso mínimo 2 semanas antes de iniciar el curso, el monto restante deberá liquidarse al menos 6 días antes de iniciar el curso.

Informes e Inscripciones: info@qualtop.com

Condiciones

- Los precios no incluyen IVA y están expresados en pesos mexicanos.
- La vigencia de la presente propuesta se mantiene por 30 días a contar desde su recepción.
- El pago se realiza a nombre de Qualtop S.A. de C.V.
- Una vez realizado el pago no se realizarán devoluciones únicamente la opción a re-agendar su asistencia a alguno de nuestros próximos cursos.
- Los pagos realizados mediante la plataforma Qualtop.com (Conecta) aplicarán las comisiones correspondientes, las cuales podrá ser consultadas en la plataforma una vez registrado el interesado.
- Nos reservamos el derecho de reprogramar la fecha del curso en caso de que no se cuente con el quorum necesario una semana antes de iniciar el curso.



Número de Cuenta Qualtop

Para efectuar sus pagos, se les envía la cuenta fiscal de Qualtop. Todo pago deberá únicamente realizarse:

- Por medio de transferencia.
- Por medio de pago con cheque.

En ningún momento se aceptará pago en efectivo o directamente en ventanilla.

BBVA Bancomer

QUALTOP SA DE CV
LOPEZ MATEOS SUR Z22
2077 22
JARDINES PLAZA DEL SOL
MEXICO CP 44510

No. De Cuenta	0166924557
No. De Cliente	91427528
R.F.C.	XAXX010101000
No. Cuenta CLABE	012320001669245575

SUCURSAL LOPEZ MATEOS
DIRECCION: AV. LOPEZ MATEOS 2074
COL. CHAPALITA MEX JA
PLAZA: GUADALAJARA
TELEFONO: 0476905

Información Financiera

MONEDA NACIONAL

Favor de enviar su comprobante de pago a:

info@qualtop.com y/o rvalle@qualtop.com

Los pagos realizados mediante la plataforma Qualtop.com(Conekta) aplicaran las comisiones correspondiente.

Tarjetas Participantes: Débito HSBC, Banamex, Santander, Inbursa y Crédito HSBC, Banorte, Santander, American Express, IXE, InvexBanco, Inbursa, Afirme, Itaucard, BanRegio, Platinium Card, BanBajío, Banco Ahorro Famsa, Banca Mifer, Banjercito.

Alianzas estratégicas





@Qualtop



@QualtopMx



Qualtop



@Qualtopgroup



info@qualtop.com

www.qualtop.com



CMMIDEV/5TM
Exp. 20.00.4.29 / Approval #26654



CMMISVC/5SM
Exp. 20.00.4.29 / Approval #26654

**QUALTOP
GANADOR**

