

Implantación de un sistema de gestión de servicios de tecnologías de la información según ISO 20000 (S-15)

MODALIDADES

Este curso está disponible en Live Training (Virtual EN DIRECTO) e IN COMPANY

DIRIGIDO A

Directores/as de informática, personal técnico y profesionales relacionados con la prestación de servicios de tecnologías de la información (TI).

REQUISITOS

Para poder realizar este curso es requisito indispensable haber realizado el curso S-14 o conocer en profundidad la UNE-ISO/IEC 20000-1.

OBJETIVO

- Conocer los fundamentos y conceptos generales de un sistema de gestión de servicios TI
- Adquirir los conocimientos para abordar la implantación de un sistema de gestión de servicios TI según la Norma UNE-ISO/IEC 20000-1 y su complementaria UNE-ISO/IEC 20000-2

CONTENIDO

- Conceptos generales de un sistema de gestión
- Definición de un proyecto de implantación de un sistema de gestión de servicios TI
- Planificación del sistema de gestión de servicios TI
 - Determinación del alcance
 - Evaluación de la situación inicial
 - Definición de políticas, planes y objetivos
- Implantación del sistema de gestión de servicios TI
 - Responsabilidades de la dirección
 - Documentación
 - Competencias
 - Procesos de servicios TI
- Verificación del sistema de gestión de servicios TI
 - Procesos de monitorización, revisión y auditoría



- Mejora del sistema de gestión de servicios TI
 - El plan de mejora del servicio
- Certificación del sistema de gestión de servicios TI
- Desarrollo de casos prácticos

DURACIÓN

2 días - 14 horas

EL ALUMNADO RECIBIRÁ:

Acceso a la Biblioteca Virtual de Campus AENOR durante dos meses.

En nuestra Biblioteca Virtual tendrás acceso a las siguientes normas:

- *UNE-ISO/IEC 20000-1:2018 Tecnología de la información. Gestión del Servicio. Parte 1: Requisitos del Sistema de Gestión del Servicio (SGS).*
- *UNE-ISO/IEC 20000-2:2023 Tecnología de la información. Gestión del servicio. Parte 2: Directrices para la aplicación del Sistema de Gestión del Servicio (SGS).*

También podrás acceder a una amplia selección de normas de diferentes sistemas de gestión.

En estos documentos podrás subrayar, hacer anotaciones y muchas funcionalidades más que podrás utilizar durante tu formación con AENOR.

CERTIFICADO

El alumno/a recibirá un certificado de asistencia emitido por AENOR. Se expide a todos los alumnos/as que asistan al menos al 80% de la duración total del curso.

IN COMPANY

Este curso también está disponible en exclusiva para su empresa bajo la modalidad de formación In-Company. Si te interesa nuestra formación In Company, ponte en contacto con nuestro servicio de atención al cliente, y estudiaremos tu caso de forma personalizada, facilitándote un presupuesto de forma inmediata.

- Escríbenos a formacion-ic@aeor.com
- Llámanos a (+34) 914 326 125