Aplicaciones y Servicios Digitales

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

AENOR

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:

- *La Norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2018 Tecnología de la información. Gestión del Servicio. Parte 1: Requisitos del Sistema de Gestión del Servicio (SGS).*
- *La versión vigente de la Norma UNE-ISO/IEC 20000-2 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@aenor.com
- Llámanos a (+34) 914 326 125