

# ITIL V4 Foundations

## Temario

- 1 Introducción
  - 1.1 Cadena de Valor
  - 1.2 Principios rectores
  - 1.3 Mejora continua
  - 1.4 Practicas Gobierno
  - 1.5 Flujo de Valor
  
- 2 Conceptos Clave de la gestión del servicio
  - 2.1 Servicio
  - 2.2 Utilidad y garantía
  - 2.3 Cliente
  - 2.4 Usuario
  - 2.5 Gestión del servicio
  - 2.6 Patrocinador
  - 2.7 Ofertas de servicios
  - 2.8 Gestionando las relaciones de los servicios
  - 2.9 Provisión del servicio
  - 2.10 Consumo del servicio
  
- 3 Principios rectores de ITIL
  - 3.1 Foco den el valor
  - 3.2 Empezar donde nos encontremos
  - 3.3 Progresar iterativamente con retroalimentación
  - 3.4 Colaborar y promover la visibilidad
  - 3.5 Pensar y trabajar de manera integral
  - 3.6 Mantenerlo simple y practico
  - 3.7 Optimizar y automatizar
  
- 4 Las 4 dimensiones de la gestión del servicio
  - 4.1 Organización y personas
  - 4.2 Información y tecnología
  - 4.3 Socios y proveedores
  - 4.4 Flujo de valor y procesos
  
- 5 Sistema del valor del Servicio
  - 5.1 Principios rectores
  - 5.2 Gobierno

5.3 Cadena de valor del servicio

5.4 Prácticas

5.5 Mejora continua.

6 Cadena de valor de la gestión de servicios

6.1 Planificar

6.2 Mejorar

6.3 Colaborar

6.4 Diseño y transición

6.5 Obtener y construir

6.6 Entrega y soporte

7 Prácticas de ITIL

7.1 Mejora continua

7.2 Gestión de Seguridad de la información

7.3 Gestión de relaciones

7.4 Gestión de proveedores

7.5 Gestión de Disponibilidad

7.6 Gestión de Capacidad y rendimiento

7.7 Control de cambios

7.8 Gestión de Incidencias

7.9 Gestión de Activos de TI

7.10 Gestión y monitorización de eventos

7.11 Gestión de Problemas

7.12 Gestión de versiones

7.13 Gestión de la configuración del servicio

7.14 Gestión de Continuidad del servicio

7.15 Service desk

7.16 Gestión de nivel de servicio

7.17 Gestión de Peticiones de servicio

7.18 Gestión de despliegues

7.19 Somos ITIL® Certified Training Organization autorizados y reconocidos para poder impartir su formación y examinarlos, proporcionando el último material aprobado.