

# Itil V4

## Temario

1. Conceptos clave de la Gestión de Servicios
  - 1.1 Servicio
  - 1.2 Utilidad
  - 1.3 Garantía
  - 1.4 Cliente
  - 1.5 Usuario
  - 1.6 Gestión de Servicios
  - 1.7 Patrocinador
  - 1.8 Coste
  - 1.9 Valor
  - 1.10 Organización
  - 1.11 Salida
  - 1.12 Resultado
  - 1.13 Riesgo
  - 1.14 Oferta de Servicio
  - 1.15 Gestión de Relaciones de Servicio
  - 1.16 Entrega del Servicio
  - 1.17 Consumo del Servicio
  
2. Principios Rectores de ITIL® 4
  - 2.1 Enfocarse en el valor
  - 2.2 Comenzar donde estás
  - 2.3 Progresar iterativamente con feedback
  - 2.4 Colaborar y promover la visibilidad
  - 2.5 Pensar y trabajar holísticamente
  - 2.6 Mantenerlo sencillo y práctico
  - 2.7 Optimizar y automatizar
  
3. Las 4 dimensiones de la Gestión de Servicios
  - 3.1 Organizaciones y Personas
  - 3.2 Información y Tecnología
  - 3.3 Proveedores y Partners
  - 3.4 Flujos de Valor y Procesos
  - 3.5 El Sistema de Valor del Servicio (SVS)
  - 3.6 Objetivo
  - 3.7 Componentes:
    - 3.7.1 Principios Rectores
    - 3.7.2 Gobierno
    - 3.7.3 Cadena de Valor
    - 3.7.4 Prácticas
    - 3.7.5 Mejora continua

4. La Cadena de Valor del Servicio
  - 4.1 Objetivo
  - 4.2 Actividades:
    - 4.2.1 Planificar
    - 4.2.2 Mejorar
    - 4.2.3 Participar
    - 4.2.4 Diseño y Transición
    - 4.2.5 Obtener/Construir
    - 4.2.6 Entregar y Mantener
  
5. Propósito y conceptos clave de las siguientes Prácticas de Gestión de ITIL® 4
  - 5.1 Propósito de:
    - 5.1.1 Gestión de seguridad de la Información
    - 5.1.2 Gestión de Relaciones
    - 5.1.3 Gestión de Proveedores
    - 5.1.4 Gestión de Activos de TI
    - 5.1.5 Monitorización y Gestión de Eventos
    - 5.1.6 Gestión de Versiones
    - 5.1.7 Gestión de Configuración del Servicio
    - 5.1.8 Gestión de Despliegues
    - 5.1.9 Mejora Continua del Servicio
    - 5.1.10 Control de Cambios
    - 5.1.11 Gestión de incidencia
    - 5.1.12 Gestión de Problemas
    - 5.1.13 Gestión de Peticiones de Servicio
    - 5.1.14 Centro de Servicio al Usuario
    - 5.1.15 Gestión de Nivel de Servicio
  - 5.2 Conceptos clave:
    - 5.2.1 Activo de TI
    - 5.2.2 Evento
    - 5.2.3 Elemento de Configuración o Cambio
    - 5.2.4 Incidencia
    - 5.2.5 Problema
    - 5.2.6 Error conocido
  
6. Detalle de las siguientes Prácticas de Gestión de ITIL® 4
  - 6.1 Mejora Continua del Servicio
  - 6.2 Control de Cambios
  - 6.3 Gestión de incidencias
  - 6.4 Gestión de Problemas
  - 6.5 Gestión de Peticiones de Servicio
  
7. Centro de Servicio al Usuario OK TEM
  - 7.1 Gestión de Nivel de Servicio