

ITIL V4 Foundation

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 Servicios
- 6.2 Control de Cambios
- 6.3 Gestión de incidencias

- 6.4 Gestión de Problemas
- 6.5 Gestión de Peticiones de Servicio
- 6.6 Centro de Servicio al Usuario
- 6.7 Gestión de Nivel de Servicio

- 7.
- 8. Práctica
- 1.2. Patrones: Arquitectura en Capas
 - 1. Descripción del patrón
 - 2. Modelo de 3 capas
 - 3. Modelo N capas
 - 4. Práctica
- 1.3. Patrones: Orientado a eventos
 - 1. Estructura del Evento
 - 2. Capas del flujo de evento
 - 3. Enterprise Service Bus
 - 4. Práctica
- 1.4. Patrones: Microservicios
 - 1. Configuración distribuida
 - 2. Registro de Servicios y descubrimiento
 - 3. Routing
 - 4. Llamada de Servicio a Servicio
 - 5. Modelos de implementación: Load balancer, circuit breakers, Edge server, logs,...
 - 6. Práctica
- 1.5. Patrones: CQRS
 - 1. Comandos
 - 2. Queries
 - 3. Eventos
 - 4. Práctica
- 1.6. Patrones: Hexagonal
 - 1. Modelo de domino
 - 2. Puertos
 - 3. Adaptadores
 - 4. Práctica
- 1.7. Patrones: Diseño orientado al dominio (DDD)
 - 1. Conceptos
 - 2. Entidades
 - 3. Objetos Valor
 - 4. Servicios de Dominio
 - 5. Módulos

6. Agregaciones
 7. Factorías
 8. Repositorios
 9. Práctica
- 1.8. Combinando patrones de arquitectura
//NOTA: esto se va viendo en cada patrón, cómo se complementa con el anterior
2. Patrones de Diseño.
//NOTA: cada patrón de diseño lleva su ejemplo práctico
- 2.1. Introducción
1. Introducción a los Patrones de Diseño
 2. Definición de Patrón y características. Elementos de un patrón
 3. El antipatrón de diseño
- 2.2. Patrones Creacionales
1. Abstract Factory (Fábrica abstracta)
 2. Builder (Constructor virtual)
 3. Factory Method (Método de fabricación)
 4. Prototype (Prototipo)
 5. Singleton (Instancia única)
- 2.3. Patrones Estructurales
1. Adapter (Adaptador)
 2. Bridge (Puente)
 3. Composite (Objeto compuesto)
 4. Decorator (Envoltorio)
 5. Facade (Fachada)
 6. Flyweight (Peso ligero)
 7. Proxy
- 2.4. Patrones de Comportamiento
1. Chain of Responsibility (Cadena de responsabilidad)
 2. Command (Orden)
 3. Interpreter (Intérprete)
 4. Iterator (Iterador)
 5. Mediator (Mediador)
 6. Memento (Recuerdo)
 7. Observer (Observador)
 8. State (Estado)
 9. Strategy (Estrategia)
 10. Template Method (Método plantilla).
 11. Visitor (Visitante)