

## ITIL FOUNDATION – Fundamentos de ITIL

-Primera edición 2017-

**"Un curso muy interesante.**

**Me planteó desafíos con los que trabajar"**

D. Medaglia  
Jefe de Sistemas  
Riogas S.A.



**"Excelente curso introductorio a las mejores prácticas"**

G. Bellini  
Gerente de Soporte e Infraestructura  
Farmashop

**"El curso fue dictado de manera dinámica, en pocas clases y con la carga horaria justa"**

C. Torres  
Soporte IT  
Neutral Srl.

El objetivo del curso es comprender los fundamentos de ITIL y tener una preparación para el examen de ITIL v3 Foundation.

En este curso se enseñarán fundamentos para:

- ✓ Alinear los servicios de IT con los requerimientos del negocio y sus clientes
- ✓ Mejorar la calidad de los servicios entregados
- ✓ Reducir los costos en el largo plazo de la provisión de los servicios de IT

Otros beneficios obtenidos de aprender ITIL

- ✓ Un lenguaje común que facilita la comunicación entre los diferentes profesionales de su Empresa.
- ✓ Una visión distinta al "soporte informático" basada en procesos y su mejora continua.
- ✓ Un marco de referencia para analizar y mejorar los procesos.
- ✓ Una metodología probada para encarar la gestión.

### **Descripción**

ITIL Fundamentos es la introducción a las buenas prácticas en la gestión del servicio de TI que en los últimos tiempos se ha consolidado como estándar mundial de calidad.

### **Objetivos**

- Adquirir los conocimientos básicos para aplicar buenas prácticas en la gestión del servicio de TI.
- Ser capaz de desarrollar una estructura para la gestión de TI basada en procesos.

### **A quién va dirigido**

Personas relacionadas a los servicios de TI (proveedores, clientes y usuarios).

**Requisitos previos de los participantes:** Ninguno, aunque un conocimiento de infraestructura informática permitirá un mejor aprovechamiento del curso.

### Contenido

El curso sigue la estructura que propone AXELOS para ITIL v3 compuesta por 5 libros.

A lo largo del curso se plantean ejemplos y se proponen ejercicios de utilidad práctica para los asistentes.

- **Estrategia del Servicio** se encarga de los objetivos y expectativas generales del negocio para asegurar que la estrategia de TI esté alineada con la del negocio
- **Diseño del Servicio** que inicia con un conjunto de requerimientos nuevos del negocio o modificación a Servicios de TI existentes y termina con el desarrollo de una solución diseñada para satisfacer las necesidades del negocio
- **Transición del Servicio** incluye el diseño del Servicio de manera que en la fase de Operación del Servicio se puedan administrar los Servicios y la Infraestructura de una manera controlada
- **Operación del Servicio** que se ocupa de entregar y soportar los Servicios al negocio en el día a día
- **Mejora Continua del Servicio** incorpora una visión general de todos los procesos y la forma de lograr una mejora continua de cada uno de ellos.

El curso se dictará en **zona WTC Montevideo** (a confirmar lugar). Son un total de 15 horas distribuidas de la siguiente forma:

Descripción	Horas
Curso Fundamentos ITIL v3	9
Resumen del curso y planteo de preguntas de examen y correcciones de las preguntas	6

La capacitación se ofrece en 2 semanas, son 5 clases de 3 horas por clase. **(Cronograma y fechas a confirmar).**

El examen ITIL Foundation no es obligatorio, el costo no está incluido en el costo del curso y cada alumno deberá gestionar su propia inscripción al mismo.

A su vez se sugiere no dejar pasar más de 2 semanas después de finalizado el curso para dar el examen.

### Inversión

El precio de este servicio asciende a **\$14.074** por persona.

En caso de asistir más personas de su organización, se realizarán **importantes descuentos:**

Precio del curso para la segunda persona: \$11.260

Precio del curso para la tercera persona en adelante: \$9853

Los precios no incluyen los impuestos (IVA).