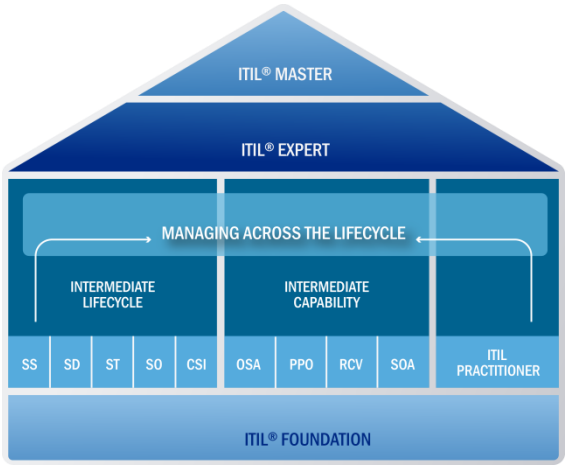
IT Infrastructure Library (ITIL) recoge las mejores prácticas de gestión de los Sistemas de Información. En los últimos años se ha ido extendiendo su uso en organizaciones de todos los sectores y tamaños, llegando a ser considerado un estándar de facto por el mercado. ITIL fue desarrollado en los años 80 con el impulso de la OGC, la oficina de comercio británica, y consiste en una serie de libros que describen las pautas para ofrecer servicios TI de calidad que aporten beneficios tangibles al negocio.

En 2007 se publicó una nueva versión de ITIL, ITILv3, que revisa y mejora los procesos descritos en versiones anteriores, y los organiza en función del ciclo de vida de los servicios, haciendo un especial foco en la integración y la alineación de las TI con el negocio.

Para ITIL v3 se creó un nuevo sistema de cualificaciones profesionales basado en créditos. Los créditos se consiguen a través de la formación oficial. Así, cuando un profesional obtiene un total de 22 créditos, automáticamente es reconocido como "ITIL Expert en Gestión de Servicios TI".



En el nuevo sistema de cualificaciones de ITIL v3 se definen 4 niveles de certificación:

- **Foundation Level** *(ITIL Foundation Certificate in IT Service Management)*
- **Intermediate Level**

  El nivel intermedio es un sistema de certificaciones orientadas al ciclo de vida de los servicios (Service Lifecycle), y a los principales procesos y roles descritos en ITIL v3 (Service Capability). Este nivel de certificación se dirige a profesionales que precisen disponer de un profundo conocimiento de elementos específicos de ITIL, así como a los candidatos a ITIL Expert.

  La certificación "Managing Across the Lifecycle" que acredita los conocimientos necesarios para implementar y gestionar ITIL en una organización está incluida en este nivel de certificación.
- Practitioner Level
- **Expert Level - *(ITIL Expert in IT Service Management)***

  Para obtener esta certificación es necesario acumular 22 créditos a través de las certificaciones de nivel inferior, 2 de los cuales deben corresponderse a la certificación ITIL Foundation. A diferencia del resto de acreditaciones de ITIL v3, para obtener esta certificación no es necesario superar un examen.
- **Master Level**

ITIL Capabilities – RC&V – Release, Control and Validation

Duración 5 días – 35 horas

Requisitos de los participantes: ITIL Foundations

A quien se dirige:

- ✓ Profesionales interesadas en la certificación
- ✓ Profesionales que participan en aspectos relativos a la gestión de servicios
- ✓ CIOs, CTOs, Managers, Consultores de IT, Planificadores de IT, Auditores de IT, Formadores de ITSM.
- ✓ Profesionales que participen en actividades de Transición del Servicio
- ✓ Profesionales que hayan implementado o estén implementando ITIL

Objetivos del curso:

- Entender como RCV contribuye a la optimización del Servicio
- Entender los procesos y funciones involucrados en RCV
- Entender la Gestión de Cambios como una capacidad para mejorar e implementar la Transición de Servicio
- Entender la Gestión de Configuración como capacidad para monitorizar el rendimiento del servicio
- Entender Pruebas y Validación del Servicio como herramienta para mejorar la calidad del Servicio
- Entender como Gestión del conocimiento mejora la toma de decisiones
- Entender como medir RCV

Temario

1. Gestión del servicio como una práctica.

2. Procesos del ciclo de vida del servicio que pertenecen a RC&V.

3. Gestión del cambio como capacidad para llevar a cabo una transición de servicio con éxito.

4. Validación y pruebas de servicio como capacidad para asegurar la integridad y la calidad de la transición del servicio.

5. Gestión de la configuración y activos del servicio como capacidad para controlar la situación de la transición del servicio.

6. Gestión del conocimiento como parte para mejorar la capacidad de soporte continuado de decisiones directivas y la de provisión de Servicio.

7. Gestión y evaluación de petición de servicio a fin de garantizar el cumplimiento del rendimiento de nivel de servicio asumido.

8. Actividades de operación común del servicio (Common Service Operation) relacionadas con procesos de RC&V.

9. Organización de la Operación del Servicio (SO), que describe las funciones que se llevarán a cabo en el marco de los procesos de RC&V.

10. Roles y responsabilidades.

11. Aspectos relacionados con la tecnología e implementación.

12. Retos, factores críticos de éxito y riesgos.

13. La mejora continua como resultado de procesos eficaces de RC&V.

14. Preparación y examen.

Certificación relacionada:

Existe examen opcional relacionado con este curso.

Examen: Opción múltiple modo gradiente, 8 preguntas basados en caso práctico.

Duración: Máximo 90 minutos. Los candidatos que se presentan al examen en un idioma que no sea su lengua materna tienen 15 minutos adicionales y se les permite utilizar un diccionario en papel.

Nota mínima: 70%

Créditos: 4 una vez aprobado el examen.

Material del curso: Manual del alumno