

# ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

## que es

- objetivo: alinear la gestión de servicios IT con los objetivos de negocio (buenas prácticas)
- enfoque:
  - medir y mejorar la calidad del servicio prestado
  - tiene en cuenta el punto de vista del negocio y el cliente
- creado por los británicos, hay 3 versiones
- modelo de ciclo de vida v3
  - 5 fases
    - capa 1:
      - estrategia
    - capa 2:
      - diseño
      - transición
      - operación
    - capa 3:
      - implementación continuada

## que hay en ITIL

- describe:
  - procesos
  - procedimientos
  - tareas
  - artefactos (documentos y herramientas)
  - checklists
- no es:
  - gestión de proyectos
  - gobierno IT (COBIT)
  - una metodología concreta a seguir

## las certificaciones

- esquema de certificación profesional
- niveles (cada curso da créditos y lleva a diferente nivel):
  - fundamentales
  - medio
    - módulos de ciclo de vida
    - módulos de capacidad
  - avanzado
    - ITIL Expert
    - ITIL Master
  - ISO 20000
    - standards británicos basados en ITIL, para obtener certificaciones.
- módulos:
  - OSA - operational support & analysis

- PPO - Planning, protections & Optimization
- RCV - Release, Control & validation
- SOA - Service Offerings & Agreements

From:

<https://miguelangel.torresegea.es/wiki/> - **miguel angel torres egea**

Permanent link:

<https://miguelangel.torresegea.es/wiki/info:ursos:cibernarium:itil?rev=1507896711>

Last update: **13/10/2017 05:11**

