

ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

modulo 1

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

modulo 2

From:

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

Permanent link:

<https://miguelangel.torresegea.es/wiki/info:cursos:cibernarium:itil?rev=1508144674>

Last update: **16/10/2017 02:04**

