Curso y certificación

ITIL Foundations V3

Caracas | 27 de febrero al 01 de mazo 2013



pwc

Espiñeira Pacheco y Asociados

Antes de la existencia de los estándares internacionales y mejores prácticas, los departamentos de Tecnología de Información trabajaban con mucha intensidad, pese a esto, los clientes manifestaban descontento: nadie podía predecir cuánto tiempo tomaba la resolución de un problema, era difícil precisar el estado de los componentes de tecnología y, lo que es peor, parecía que todas las personas de TI trabajaban de manera aislada. No era común el uso de criterios para medir su rentabilidad, eficacia y la calidad del servicio ofrecidos a toda la organización. Afortunadamente se publicó ITIL (*Information Technology Infraestructure Library*) como un conjunto de mejores prácticas reconocidas mundialmente para mejorar la calidad y la toma de decisiones en la gestión de TI.

ITIL V3 es la última incorporación más importante a la Gestión de Servicios de TI, en el cual la OGC (*The Office of Goverment Commerce*) de Reino Unido, presenta el concepto de la gestión del ciclo de vida del servicio: **ITIL V3** pasa de una estructura basada en procesos, a una estructura basada en el ciclo de vida de los servicios.

Dirigido a:

- Directivos de TI
- Administradores de tecnología
- Auditores de sistemas y procesos
- Oficiales de seguridad de la información
- Cualquier persona relacionada con la entrega de un servicio de TI.

Objetivos:

- Presentar los principales cambios de **ITIL V3** respecto a ITIL V2
- Entender los principales procesos, relaciones, beneficios y retos de ITIL V3
- Conocer la estructura actual de **ITIL V3**, bajo una visión holística del ciclo de vida de los servicios
- Capacitar al participante para conseguir la certificación en **EXIN - Foundations V3**.

Contenido y enfoque del taller:

- Introducción a **ITIL V3**: Conceptos claves, principales cambios, beneficios
- Ciclo de vida de los servicios: Introducción, fases, aportes de **ITIL V3**
- Fases del ciclo de vida: *Service strategy, service desing, service transition, service operation, continual service improvement*
- Simulación de negocios para la aplicación de los conceptos aprendidos durante el curso

Información general:

- Al finalizar el curso el estudiante podrá aplicar el examen en inglés o español, para obtener la certificación de *EXIN Foundations in lT-Service Management Essentials* (**http://www.exin-exams.com/**)
- Este curso será impartido en idioma español y tiene una duración de tres (3) días
- El curso incluye un examen de certificación el cual es aplicado el último día. Si el participante aprueba el examen, se le entregará un certificado formal expedido por EXIN
- El costo del curso incluye: Examen de certificación, curso y material en español, certificado de participación y refrigerios
- El curso es dictado por un instructor *Manager Consultant & Instructor* de la **QuintWellington Redwood Academy**. Especialista en implantación de ITSM bajo el enfoque de ITIL

Inversión: Bs. 16.980,00 **(No incluye IVA)**

Lugar: **PwC Espiñeira Pacheco y Asociados** – Oficina Principal
Av. Principal de Chuao, Edificio PwC, PB (detrás del Hotel Eurobuilding)

Fecha: 27 de febrero al 01 de marzo de 2013

Medios para formalizar la inscripción:

Yajaira Cornivel
yajaira.cornivel@ve.pwc.com
Telf.: +58 (212) 700 61 32
Fax: +58 (212) 700 68 19

Al realizar la inscripción por favor indique los siguientes datos en el formato de Solicitud de Inscripción:

- Nombres y apellidos del (los) participante(s)
- Nombre de la Compañía
- RIF y NIT
- Dirección Fiscal
- Teléfono de contacto

Forma de pago:

- Cheques no endosables a nombre de Espiñeira, Pacheco y Asociados
- Depósito a nombre **de Espiñeira, Pacheco y Asociados** en la Cuenta No. **01080020010100055405** del BBVA Provincial
  (Por favor envíe vía fax o e-mail copia de la planilla de depósito)

Visite nuestra página web
www.pwc.com/ve

pwc Venezuela **PwC Venezuela** **@PwC_Venezuela**

Condiciones para cancelaciones:
En caso de no poder asistir al evento, la compañía o el participante deberá notificar su retiro con al menos cinco (5) días hábiles de anticipación al mismo. De no cumplir con esta condición, la Firma procederá al cobro del cupo pese a la ausencia del participante.

© 2013 Espiñeira, Pacheco y Asociados (Pricewaterhousecoopers). Todos los derechos reservados. "PricewaterhouseCoopers" se refiere a la firma venezolana Espiñeira, Pacheco y Asociados (Pricewaterhousecoopers), o según el contexto, a la red de firmas miembro de PricewaterhouseCoopers International Limited, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. RIF J-00029977-3