



XUNTA DE GALICIA

CONSELLERÍA DE PROMOCIÓN DO EMPREGO E IGUALDADE
DIRECCIÓN XERAL DE FORMACIÓN PARA O EMPREGO E ORIENTACIÓN



Accións formativas para o emprego

A DIRECTORA XERAL

CERTIFICA: Que VÍCTOR BENEITO LÓPEZ con DNI/NIE 46914214X

Asistiu ao curso de formación "ITIL 4 Foundation - 1ª edición" en modalidade presencial, organizado polo Centro de Novas Tecnoloxías de Galicia (CNTG) do 02/10/2023 ao 06/10/2023, co programa que se especifica ao dorso.



CENTRO DE NOVAS TECNOLOXÍAS
DE GALICIA



Zeltia Lado Lago
(asinado electronicamente)



DORSO QUE SE CITA

CÓDIGO DO CURSO: 2023-XTIFCP2301

TOTAL DE HORAS DO CURSO: 20
(Contido específico máis módulos transversais)

PROGRAMA IMPARTIDO - 20 Horas -

Módulo 1: INTRODUCCIÓN

- Orixes e evolución de ITIL
- Situación actual da demanda e provisión de servizos baseados en tecnoloxía
- Actividade de descubrimento
- Conceptos clave relacionados coa xestión de servizos
- Conceptos clave relacionados coa creación de valor
- Conceptos clave nas relacións da xestión

Módulo 2: PRINCIPIOS GUÍA

- Os 7 principios guía: natureza, uso e relación

Módulo 3: AS DIMENSIÓNS DA XESTIÓN DE SERVIZOS

- Organización e persoas
- Información e tecnoloxía
- Asociados e subministradores
- Value streams e proceso

Módulo 4: SERVICE VALUE SYSTEM (SVS)

Descrición: compoñentes e propósito

Módulo 5: SERVICE VALUE CHAIN (SVC)

Descrición, propósito, entradas e saídas de cada actividade:

- PLAN
- IMPROVE
- ENGAGE
- DESIGN & TRANSITION
- OBTAIN/BUILD
- DELIVER & SUPPORT
- Relación entre SVC e Service Value Stream

Módulo 6: CONTINUAL IMPROVEMENT

- Modelo e relacións cos principios guía

Módulo 7: ITIL PRACTICES

- Xeneral management practices
- Service management practices
- The change control practice
- The incident management practice
- The problem management practice
- The service request management practice
- The service desk practice
- The service level management practice
- Technical management practices

Módulo 8: PRÁCTICA DO EXAME DE CERTIFICACIÓN

DIRECCIÓN XERAL DE FORMACIÓN PARA O EMPREGO E
ORIENTACIÓN

