**Formación #1 - Introducción al servicio + Telefónica Global Solutions Video Formacion 1( dos videos)**

1. **Modelo Operativo**
2. **Telefonica Global Solutions (TGS) como proveedor.**
3. **Actividad y responsabilidades TGS.**
4. **Comunicación SMC (TGS) – GSOC (Banco Santander).**
5. **Aplicaciones TGS.**

**Formación #2 - Introducción al GSOC + Banco Santander Video formación 2**

***Esta sesión consiste en el contenido y operativa del ordenador del Banco Santander.***

1. **Estructura Banco Santander:**
   1. **Network Platform**

**i.     GSOC**

1. **Manual Operativo:**
   1. **Alcance del Servicio.**

**i.     Global Services.**

**ii.     Campus & Branches España.**

* 1. **Modelo Operativo.**
  2. **Escalados.**
  3. **Directrices Obligatorias.**

**Formación #3 – Simulacro de envío de Notificaciones. No hay video**

***Esta sesión consiste en el contenido y operativa del ordenador del Banco Santander.***

1. **Envío de Aperture.**
2. **Envío de Update.**

**Formación #4 – Operativa GSOC Video formación 4**

***Esta sesión consiste en el contenido y operativa del ordenador del Banco Santander.***

1. **Gestión de Incidencias.**
   1. **Procedimiento gestión de Alertado ITSM.**

**i.     Servicios con procedimientos específicos.**

* 1. **Notificaciones de Incidencias a Santander.**

**i.     Procedimiento de Notificaciones.**

**ii.     Correos Informativos.**

1. **Proveedores.**
2. **Contactos.**

**Formación #5 – Operativa GSOC + Simulacro Aperture II No video**

***Esta sesión consiste en el contenido y operativa del ordenador del Banco Santander.***

1. **Envío de Aperture.**

**Formación #6 - Operativa GSOC + Gestión de Proveedores + Contactos Video Formación 6**

***Esta sesión consiste en el contenido y operativa del ordenador del Banco Santander.***

1. **Proveedores.**
2. **Contactos.**

**Formación #7 - Operativa GSOC + Gestión de Cambios Video formación 7**

***Esta sesión consiste en el contenido y operativa del ordenador del Banco Santander.***

1. **Gestión de Cambios.**
   1. **Tipos de Cambios.**

**i.     Cambios Normales.**

**ii.     Cambios Estándar.**

**iii.     Cambios de Emergencia.**

**iv.     Cambios Informativos.**

* 1. **Trabajos Programados de Proveedor.**

**i.     Servicios con procedimientos específicos.**

**Formación #8 – Gestión de Cambios en profundidad Video formación 8**

***Esta sesión consiste en el contenido y operativa del ordenador del Banco Santander.***

1. **Gestión de Cambios.**
   1. **Procedimiento Servicenow**
   2. **Test de Contingencia.**
2. **Reportes mensuales**
   1. **Capacity Exception.**

**Formación #9 – Herramientas GSOC Video formación 9**

***Esta sesión consiste en el contenido y operativa del ordenador del Banco Santander.***

1. **Herramientas y aplicaciones**
   1. **Servicenow (Dashboard GSOC).**
   2. **Alma Portal.**
   3. **Netcool.**
   4. **Neetcool Mantenimiento.**
   5. **SevOne Cluster.**
   6. **SevOne Data Insight.**
   7. **Deep Dive.**
   8. **Cyberark.**

**Formación #10 - Gestión de cambios + Especiales Video formación 10**

***Esta sesión consiste en el contenido y operativa del ordenador del Banco Santander.***

1. **Gestión de cambios.**
   1. **Plan de contingencias 2025.**
2. **Reportes mensuales.**
   1. **Correos de capacidad mensual (Capacity Exception).**

**Formación #11 - Gestión de Incidencias + Procedimientos Especiales Video formación 11**

***Esta sesión consiste en el contenido y operativa del ordenador del Banco Santander.***

1. **Gestión de Incidencias.**
   1. **Servicios con procedimientos específicos:**

**i.          Data.**

**ii.          Internacional.**

**iii.          Cloud.**

**iv.          IX.**

**v.          Sistema Autónomo.**

**Formación #12 - TGS: Operativa SMC Cluster Banco Santander Video formación 12**

1. **Telefónica como proveedor.**
   1. **Gestión de Incidencias.**

**i.     Detección de alarmas proactivas (Remedy on Demand).**

* + - 1. **Procedimiento abrir y tratar casos Remedy on Demand (SharePoint).**

**ii.     Detección de alarmas reactivas (GSOC Banco Santander).**

* + - 1. **Seguimiento de caso con cliente (CORREO).**

**iii.     Reportar a proveedor.**

* + - 1. **Identificar el proveedor y el CID del proveedor (FAST).**
      2. **Identificar el método de reportar a proveedor (WEB, CORREO o API).**
      3. **Identificar la matriz de escalados de proveedor (PRIME).**

**\* Procedimiento reportar a CIC NOC / Red Internacional TGS (SharePoint).**

* 1. **Gestión de Cambios.**

**i.     Procedimiento Trabajos de proveedor TGS (CRQ) (CORREO).**

**(Pdte. 12/08) Formación #13 - GSOC: Elaboración informes y presentación**

***Esta sesión consiste en el contenido y operativa del ordenador del Banco Santander.***

**7. Reuniones.**

**7.3. Network – L1 operation GSOC Review.**

**8. Reportes.**

**8.2. Network Platform Dashboard – GSNET Service.**

**8.3. ABBA Dashboard – Dashboard GSOC.**

**Quedan pendientes las formaciones técnicas que impartirá el equipo de Soporte Avanzado de Telefonica, pendientes de fecha,**