



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: HP Service Center

GRUPO: Cursos TIC convenios AMTEGA

ÁREA: Plan formativo ofimático de Galicia

CUALIFICACIÓN:	ASISTENCIA	PLAN:	F. FINALISTAS	HORAS:	30
ADMINISTRACIÓN:	AUTONÓMICA	ESTADO:	CONVOCADO	ANO:	2010
MOD.IMPARTICIÓN:	PRESENCIAL	TIPOLOXÍA:	XERAL	EDICIÓNS:	1

DATA MATRÍCULA: Do 04/02/2010 - 08:00h ao 12/02/2010 - 14:00h

2. DESCRICIÓNS

DESCRIPCIÓN CURSO

Coñecer a ferramenta de xestión de procesos ITIL HP Service Center.

DESTINATARIOS

Persoal funcionario e laboral da Xunta de Galicia.

PROGRAMA

Xestión de incidencias
Xestión de problemas
Xestión de cambios
Xestión da configuración
Xestión de niveis de servizo
Xestión de informes
Monitorización da infraestrutura
Xestión da dispoñibilidade
Integracións de HP Service Center con outras aplicacións
Xestión de servizos de TI no marco das boas prácticas ITIL
Auditorías e estándares de calidade

CRITERIOS DE SELECCIÓN

A selección efectuarase establecendo as seguintes prioridades:

1. Persoal da Xunta de Galicia que pertenza a un grupo de soporte técnico da implantación e do mantemento das principais ferramentas institucionais.
2. Persoal informático.
3. Resto do persoal seguindo os criterios de selección xerais da EGAP

3. DATOS EDICIÓNS

SANTIAGO

LOCALIDADE: SANTIAGO DE COMPOSTELA

INICIO / FIN: 01/03/2010 a 12/03/2010

NUM. PRAZAS: 20

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME:

DOCENTES NOMEADOS

MARCOS BREA HERNANDEZ