



## 1. DATOS DA ACTIVIDADE

**NOME:** ITIL - Taller práctico

**GRUPO:** Cursos TIC convenios AMTEGA

**ÁREA:** Presidencia da Xunta de Galicia: AMTEGA

<b>CUALIFICACIÓN:</b>	APROVEITAMENTO	<b>PLAN:</b>	F. FINALISTAS	<b>HORAS:</b>	50
<b>ADMINISTRACIÓN:</b>	AUTONÓMICA	<b>ESTADO:</b>	CONVOCADO	<b>ANO:</b>	2016
<b>MOD.IMPARTICIÓN:</b>	TELEFORMACIÓN	<b>TIPOLOXÍA:</b>	ESPECÍFICO	<b>EDICIÓNS:</b>	1

**DATA MATRÍCULA:** Do 09/07/2016 - 08:00h ao 18/07/2016 - 14:00h

## 2. DESCRICIÓNS

### DESCRICIÓN CURSO

Formar aos participantes na xestión dos servizos de tecnoloxías da información baseada no conxunto de mellores prácticas de xestión recollidas na guía ITIL (Information Technology Infrastructure Library),. Ofrecer unha visión xeral do ciclo de vida dos servizos TI, os seus principais elementos, as fases do seu ciclo de vida, os seus procesos e en definitiva a todo o resto de elementos que participan na xestión dos servizos. Enfocar a presentación dos contidos mediante a aplicación práctica dos conceptos tendo en conta a realidade da provisión de servizos TI na Administración Autonómica, e a nova ferramenta de ITSM - OTRS..

### DESTINATARIOS

Personal informático funcionario ou laboral ao servizo da Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia e das entidades públicas instrumentais do sector público autonómico de Galicia enunciadas no apartado a) do artigo 45 da LOFAXGA (Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e do sector público autonómico (DOG do 31)). De non cubrir as prazas con este colectivo, poderá optar ao curso o resto de empregados públicos da Administración autonómica galega sempre que no desenvolvemento das súas funcións manteñan relación coa provisión e/ou soporte de servizos TI.

### PROGRAMA

Introdución e conceptos previos  
Módulo I. Ferramentas de xestión  
Módulo II. A xestión de servizo  
Módulo III. O ciclo de vida na xestión de servizos TIC  
Módulo IV. O ciclo de vida.  
Módulo V. Deseño do servizo.  
Módulo VI. Transición do servizo.  
Módulo VII. Operación do servizo.  
Módulo VIII. Estratexia do servizo.  
Módulo IX. Mellora continua do servizo  
Módulo X. A ISO 20000 como estándar de calidade na xestión de servizos de TI

<b>CRITERIOS DE SELECCIÓN</b>
-------------------------------

Crerios xerais da EGAP
------------------------

<b>3. DATOS EDICIÓNS</b>
--------------------------

<b>SANTIAGO</b>
-----------------

<b>LOCALIDADE:</b> TELEFORMACIÓN	<b>INICIO / FIN:</b> 13/09/2016 a 21/10/2016
----------------------------------	--

<b>NUM. PRAZAS:</b> 20	<b>ESTADO:</b> NORMAL - (DIPLOMAS EM.)	<b>DATA EXAME:</b>
------------------------	--	--------------------

<b>DOCENTES NOMEADOS</b>
--------------------------

MARCOS BREA HERNANDEZ
-----------------------