

Capacitación en Fundamentos de ITIL v4

Por medio de la presente ponemos a su disposición una oferta de servicio de capacitación en ITIL.

La propuesta está soportada por un equipo de profesionales de primer nivel, con conocimiento y amplia experiencia en:

- ITIL versiones 2, 3 y nueva versión 4
- aplicación de ITIL a casos concretos en diferentes empresas
- utilización de herramientas informáticas para soportar los diferentes procesos de ITIL

ITS es la primera empresa de Uruguay en certificarse ISO/IEC 20000. Recibimos la certificación ISO/IEC 20000-1:2005 en noviembre 2009 y se ha renovado la certificación todos los años. Actualmente tenemos la certificación ISO/IEC 20000-1:2011 hasta diciembre 2021, debiéndose renovar la certificación todos los años.

Algunos Diferenciales de nuestra propuesta

- Docentes con experiencia y conocimiento de infraestructura
- Flexibilidad.
- Confiabilidad.
- Adaptación a las necesidades del cliente para el servicio ofrecido.
- Especialización en los servicios de soporte.
- Gestión profesional basada en estándares internacionales, seguimiento, indicadores de gestión, controles e informes periódicos, y alineación con los objetivos empresariales.
- Amplia experiencia en múltiples sectores (Banca, Educación, Logística, Industria, Gobierno, Software, Servicios).
- Foco y especialización en la selección de personal técnico en Informática.

Desde ya, muchas gracias por su consideración.



Ing. Daniel Bocage



Ing. Augusto Rywaczuk



Análisis de la situación

Se presenta un servicio de capacitación en Fundamentos de ITIL.

El objetivo del curso es comprender los fundamentos de ITIL y tener una preparación para el examen de ITIL v3 Foundation y el ITIL v4 Foundation.

En este curso se enseñaran fundamentos para:

- Alinear los servicios de IT con los requerimientos del negocio y sus clientes
- Mejorar la calidad de los servicios entregados
- Reducir los costos en el largo plazo de la provisión de los servicios de IT

Otros beneficios obtenidos de aprender ITIL

- Un lenguaje común que facilita la comunicación entre los diferentes profesionales de su Empresa.
- Una visión distinta al "soporte informático" basada en procesos y su mejora continua.
- Un marco de referencia para analizar y mejorar los procesos.
- Una metodología probada para encarar la gestión.

Servicio de Capacitación ITIL v4 Foundation

Características del servicio:

Descripción

ITIL Fundamentos es la introducción a las buenas prácticas en la gestión del servicio de TI que en los últimos tiempos se ha consolidado como estándar mundial de calidad.

Objetivos

- Adquirir los conocimientos básicos para aplicar buenas prácticas en la gestión del servicio de TI.
- Ser capaz de desarrollar una estructura para la gestión de TI basada en procesos.

A quién va dirigido

- Personas relacionadas a los servicios de TI (proveedores, clientes y usuarios).

Requisitos previos de los participantes: Ninguno, aunque un conocimiento de infraestructura informática permitirá un mejor aprovechamiento del curso.



Acerca de ITS y de sus docentes

El sistema de gestión de servicios de TI de ITS está certificado conforme a la norma UNIT-ISO/IEC 20000-1_2011. ITS posee la certificación UNIT-ISO/IEC 20000-1:2005 ISO/IEC 20000 desde el 18 de noviembre de 2009.

Desde su creación ITS ha basado sus procedimientos internos y los procedimientos sobre los que se apoyan los servicios a sus clientes en ITIL.

ITS ha desarrollado un software que soporta la mayoría de los procesos propuestos por ITIL y es utilizado ampliamente en todos los servicios de Gestión de Infraestructura que ofrece a sus clientes. Se presentarán ejemplos de los procedimientos en el curso ITIL utilizando el software de ITS llamado ITIL Express.

Los directores de ITS, ambos ingenieros y MBA, han dictado cursos de Gestión de Infraestructura basada en ITIL en institutos Universitarios de Uruguay (Universitario Autónomo del Sur) a diferentes empresas de plaza y a prestigiosas audiencias.

Como la JIAP Jornadas Informáticas organizadas por la ASIAP.

ASIAP Asociación de Profesores de Informática.

A lo largo de estos años de servicio hemos capacitado a más de 90 personas de ITS en ITIL Foundation v3, a su vez hemos capacitado a más de 100 personas de diferentes empresas de Uruguay.

Otros ingenieros y empleados de ITS han profundizado sus conocimientos y experiencia en ITIL y están disponibles para brindar este curso de ITIL Foundation

Contenido

El curso sigue la estructura que presenta ITIL en sus 5 libros.

A lo largo del curso se plantean ejemplos y se proponen ejercicios de utilidad práctica para los asistentes.

- Estrategia del Servicio se encarga de los objetivos y expectativas generales del negocio para asegurar que la estrategia de TI esté alineada con la del negocio
- Diseño del Servicio que inicia con un conjunto de requerimientos nuevos del negocio o modificación a Servicios de TI existentes y termina con el desarrollo de una solución diseñada para satisfacer las necesidades del negocio
- Transición del Servicio incluye el diseño del Servicio de manera que en la fase de Operación del Servicio se puedan administrar los Servicios y la Infraestructura de una manera controlada
- Operación del Servicio que se ocupa de entregar y soportar los Servicios al negocio en el día a día
- Mejora Continua del Servicio incorpora una visión general de todos los procesos y la forma de lograr una mejora continua de cada uno de ellos.

Precios y cronograma

El curso se dictará en salas de Hotel próximo a Torre el Gaucho de acuerdo al cronograma que figura abajo.

Son un total de **15 horas** distribuidas de la siguiente forma:

Descripción	Horas
Curso Fundamentos ITIL v3 y v4 Además de los fundamentos teóricos, incluye ejemplos prácticos de uso de planilla de riesgos, registros de incidentes y reportes de servicios de Service Desk	9
Resumen del curso y planteo de preguntas de examen y correcciones de las preguntas	6

Este servicio se ofrece en 2 semanas, son 5 clases de 3 horas por clase.

Las clases se dictarán en el Hotel

A su vez se sugiere no dejar pasar más de 2 semanas después de finalizado el curso para dar el examen.

Cronograma tentativo para el curso ITIL de 2019:

	Lunes 5 de ago	Miércoles 7 de ago	Viernes 9 de ago	horas	Composición
18.30 a 21.30	3	3	3	9	3 clases de teórico y preguntas de examen
	Lunes 12 de ago	Miércoles 14 de ago			
18.30 a 21.30	3	3		6	1 clases de teórico y preguntas de examen. 1 clase preparación de examen

El precio de este servicio asciende a **\$17.091** por persona.

En caso de ser 2 personas se ofrece un descuento del **20%** para esta persona.
En caso de ser 3 personas o más se ofrece un descuento del **30%** para la tercera persona y las siguientes.

El precio del examen ITIL Foundation v4 no está incluido en la propuesta.
El precio del examen ITIL Foundation es del orden de U\$300

Consideraciones Generales

Los precios no incluyen los impuestos (IVA).
Mantenimiento de la oferta: 60 días.



CERTIFICADO

N° SGSTI 001/R3

UNIT - INSTITUTO URUGUAYO DE NORMAS TÉCNICAS
certifica que el *Sistema de Gestión del Servicio* implantado por:



TENVIA S.A. - ITS INFRASTRUCTURE TECHNOLOGY SERVICES

Servicios de Gestión de Infraestructura detallados en el Catálogo de servicios de ITS (PLA-OPS-Catálogo de Servicios de ITS versión 1.4)
Luis A. de Herrera 1343 of. 401, Montevideo, Uruguay.

ha sido evaluado por UNIT
encontrándose que el mismo cumple con los requisitos de la norma:

UNIT-ISO/IEC 20000-1:2011
ISO/IEC 20000-1:2011

SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO. REQUISITOS

(Cualquier información adicional, relativa al alcance de este certificado, períodos de validez y aplicabilidad de los requisitos de la norma de referencia, puede obtenerse consultando a UNIT)

Este certificado tiene el alcance establecido en el correspondiente contrato de certificación, y es válido hasta el **13 de diciembre de 2021**.
Sustituye al N° SGSTI 001/R2 con fecha de expiración 2018-11-17, habiéndose realizado la auditoría de Renovación el 2018-10-24 y 26.
Certificación inicial: 18 de noviembre de 2009

Montevideo, **14 de diciembre de 2018**


Acad. Ing. Franz Mardero
SECRETARIO


Acad. Ing. Pablo J. Benia
DIRECTOR


Ing. José Pedro Sintas
PRESIDENTE



PZA INDEPENDENCIA 812 - P2
MONTEVIDEO - URUGUAY
www.unit.org.uy

Referencias

Algunos de los clientes que utilizan servicios de ITS:

1 Agronegocios:

CEFOCSA
Inase (Instituto Nacional de Semillas)
Inale (Instituto Nacional de la leche)
INAC (Instituto Nacional de Carnes)
GAP Regional Services (Grupo Arcor)
Maltería Oriental
MSU Agro UY

2 Construcción:

Ashur
GRC
Telvent (TEYMA)

3 Consultoría:

Bacot & Bacot
Consultores Venture
Mercados Energéticos
Quatromanos
RSM Unity
WADA World Anti-Doping Agency

4 Educación:

ICSZ Zurich
The British Schools
UCUDAL – Universidad Católica del Uruguay

5 Entretenimiento:

Movicenter
RCI
Soder
TodoTVMedia

6 Seguros:

Assist Card International
CISA (Mapfre Internacional)
SUMMUM Medicina Privada

7 Logística:

Aguada Park
Corporación Navíos
Distritrade
Entre Lagos S.A. (Greenpol)
EXEC
FirstAren
GS1 Uruguay
Ilesir
Interbarge / SEACOR
Latechco
LBH
Mazery
MBA Lazard Banco de Inversiones S.A.
Pluspetrol
Proexur
Recoup Trading
Satelir
Schandy
Transgrain Logistic (Diswer S.A.) Nidera GroupWTC Free Zone
Zonamerica Business & Technology Park

8 Venta minorista:

ASUTIL
Grandes Tiendas Montevideo
Specialized

9 Gobierno:

Agencia Nacional de Vivienda

10 Industria:

Durazno Ingeniería
Finning/Caterpillar South America
Graco
Tenaris
Trafigura
Turbomeca

11 Industria Farmacéutica:

Cardinal Health
Catalent Pharma Solutions
ECLA
Filaxis International
Laboratorio Celsius
Laboratorio Libra
Laboratorio Roche
Laboratorio Servimedica
Medicina Nuclear
Merck Serono

12 Finanzas:

1988 Agencia de Valores S.A
Advanced Capital Securities Uruguay Agente de Valores S.A.
AQUA Wealth Management
AUM Assets Under Management S.A.
Bank of America
Becosir / bbo Securities Agente de Valores S.A.
Biscayne Capital
Bordier & Cie (Uruguay) S.A.
CEDRUS Management S.A.
Compañía Sudamericana de Valores S.A.
Credit Andorra
Global Financial Solutions
Inversiones Financieras del Sur S.A.
MBA Lazard Banco de Inversiones S.A.
Ocwen
Quilvest Uruguay
Raymond James LA
SwissAmeris Finance S.A.
Tenaro More Money Transfers
The Rohatyn Group
UBP Uruguay S.A. - Union Bancaire Privée
UBS Union Bank of Switzerland
Winterbotham Trust
Tonalford S.A.

13 Software:

Buxis
Insis

14 Telecomunicaciones:

Telefónica Global Solutions
Telxius con Airon y UST Global

15 Estudios profesionales:

Estudio Jimenez de Aréchaga, Viana + Brause
Rozemblum & Asociados

Anexo – ISO 20.000 e ITIL

La TI (tecnología de la información) es imprescindible en las empresas de hoy en día. Sin embargo, las preocupaciones en torno a los servicios de TI tanto internos como subcontratados crecen debido a que estos servicios no se ajustan a las necesidades de empresas y clientes.

Una solución reconocida a este problema es utilizar un sistema de gestión de servicios de TI (SGSTI) basado en ISO/IEC 20000, la norma internacional para gestión de servicios de TI. La certificación para esta norma permite demostrar de una forma independiente a los clientes que la entidad cumple con las mejores prácticas.

¿Para quién es significativo?

ISO/IEC 20000 es aplicable a cualquier organización, grande o pequeña, de cualquier sector o parte del mundo, que se base en servicios de TI. La norma es especialmente apropiada para proveedores internos de servicios de TI, como los departamentos de TI, y para proveedores externos de estos servicios, como las organizaciones de subcontratación de TI.

Esta norma ya está repercutiendo positivamente en algunos de los sectores dependientes de la TI más importantes, como los de externalización de procesos de negocio, telecomunicaciones y finanzas, así como el sector público.

La serie ISO/IEC 20000 - Service Management normalizada y publicada por las organizaciones ISO (International Organization for Standardization) el 14 de Diciembre de 2005, es el estándar reconocido internacionalmente en gestión de servicios de TI (Tecnologías de la Información).

La primera parte (Especificación) define los requerimientos (217) necesarios para realizar una entrega de servicios de TI alineados con las necesidades del negocio, con calidad y valor añadido para los clientes, asegurando una optimización de los costes y garantizando la seguridad de la entrega en todo momento. El cumplimiento de esta parte, garantiza además, que se está realizando un ciclo de mejora continuo en la gestión de servicios de TI. La especificación supone un completo sistema de gestión (organizado según ISO 9001) basado en procesos de gestión de servicio, políticas, objetivos y controles. El marco de procesos diseñado se organiza en base a los siguientes bloques:

- Grupo de procesos de Provisión del Servicio.
- Grupo de procesos de Control.
- Grupo de procesos de Entrega.
- Grupo de procesos de Resolución.
- Grupo de procesos de Relaciones.

La segunda parte (Código de Prácticas) representa el conjunto de buenas prácticas adoptadas y aceptadas por la industria en materia de Gestión de Servicio de TI. Está basada en el estándar de facto ITIL (Biblioteca de Infraestructura de TI) y sirve como guía y soporte en el establecimiento de acciones de mejora en el servicio o preparación de auditorías contra el estándar ISO/IEC 20000-1:2011