



ITL9334 ITIL® v3 Release, Control and Validation Capability Course

Certificate:
ITIL® RCV Capability

Duration:
5 days

Course Delivery:
Classroom

Languages:
English ITL9334

Credits:
4 Credits to ITIL
expert

PMI® PDUs:
36

Descripción del Curso:

Este curso de 5 días sumerge a los estudiantes en los aspectos prácticos del ciclo de vida del servicio de ITIL v3 y los procesos asociados con la Liberación, el Control y la Validación (Release, Control and Validation) de los servicios y la entrega de servicios. El principal foco de este curso está en las actividades de procesos de nivel operacional y los métodos de soporte y acercamiento para ejecutar estos procesos en un ambiente de aprendizaje práctico del tipo “manos a la obra”. Este entrenamiento está dirigido a los poseedores del certificado para aplicar las prácticas durante el ciclo de vida de la gestión de Servicios. Este curso está diseñado usando un acercamiento de involucramiento basado en un escenario para aprender las disciplinas core de las mejores prácticas de ITIL posicionando al estudiante para completar satisfactoriamente el examen asociado.

Audiencia:

El curso Release, Control and Validation Capability será del interés de:

- Individuos que tienen el certificado de Fundamentos de ITIL v3 (o el de Fundamentos de ITIL v2 + el certificado del bridge de fundamentos) y que quieren alcanzar las certificaciones de ITIL de los niveles intermedios y avanzados.
- Individuos y/o personal de apoyo que requiere de un entendimiento amplio y práctico de los procesos de Validación, Control y Liberación y cómo estos pueden ser usados para mejorar la calidad del soporte a los servicios de TI dentro de una organización – por ejemplo: personal operativo involucrado en Gestión del Cambio, Gestión de Liberación y Despliegue, Validación del Servicio y Pruebas, Activos del Servicio y Gestión de la Configuración, Request Fulfillment, Evaluación del Servicio y Gestión del Conocimiento.
- Profesionales de TI involucrados en la implementación de la Gestión de Servicios de TI y programas de mejora.
- Un rol típico incluye (pero no está restringido a): Profesionales de TI, Gerentes de negocio / TI, dueños de procesos de negocio / TI, practicantes de TI.

Objetivos de Aprendizaje:

Al final de este curso, el estudiante adquirirá competencias en:

- Entendimiento de la Gestión de Servicios como una práctica y principios de Transición del Servicio, propósito y objetivo
- Reconocimiento de la importancia del rol de Liberación, Control y Validación en la provisión de servicios y entendiendo cómo los procesos dentro del alcance interactúan con otros procesos del ciclo de vida del servicio
- Las actividades, métodos y funciones usadas en cada uno de los procesos de Liberación, Control y Validación.
- La aplicación de los procesos de Liberación, Control y Validación, actividades y funciones para alcanzar la excelencia operativa
- Cómo medir el desempeño de los procesos de Liberación, Control y Validación
- La importancia de la seguridad de TI y cómo ésta soporta a los procesos de Liberación, Control y Validación
- Entendimiento de la tecnología y requerimientos de implementación en soporte de los procesos de Liberación, Control y Validación
- Los retos, factores críticos de éxito y riesgos relacionados con Liberación, Control y Validación

Logística del Curso:

- Un máximo de 12 estudiantes pueden atender este curso con 1 instructor
- Salón de clases con un arreglo de asientos y mesas en forma de U
- Dos salones separados (si están disponibles) – Pizarrón, rotafolios y proyector
- Antes del inicio del curso deberán ser provistos los números de certificado de ITIL de cada participante
- El horario del curso es de 08:00 – 17:00 hrs cada día - el examen puede ser agendado de 1:00 a 2:30 pm del último día



ITL9334

ITIL® v3 Release,
Control and
Validation Capability
Course

Certificate:
ITIL® RCV Capability

Duration:
5 days

Course Delivery:
Classroom

Languages:
English ITL9334

Credits: 4 Credits to ITIL
expert

PMI® PDUs:
36

Prerequisitos:

Los candidatos para este curso deben:

- Contar con el certificado de Fundamentos de ITIL v3 o el certificado de Fundamentos de ITIL v2 + el certificado de Bridge de Fundamentos V3.
- No hay un requerimiento mínimo mandatorio pero es altamente recomendable el contar con una experiencia profesional de 2 a 4 años en la administración de servicios de TI.
- También es altamente recomendado que los candidatos:
 - Demuestren familiaridad con la terminología de TI y entiendan el contexto de gestión de Entrega, Control y Liberación en sus propios entornos de trabajo.
 - Tengan alguna experiencia trabajando en la gestión de capacidad del servicio dentro de un ambiente de proveedor, con responsabilidades relacionadas con al menos uno de los siguientes procesos de gestión de servicios:
 - Gestión del cambio, Gestión de Liberación, Gestión de Configuración, evaluación del servicio y aseguramiento de calidad, administración del conocimiento, validación del servicio y pruebas
- Es altamente recomendable que los candidatos lean las publicaciones core del ciclo de Vida del Servicio antes de atender el entrenamiento para la certificación y, en particular, los libros de Transición del Servicio y Operación del Servicio.

Material del Estudiante:

- Los estudiantes reciben una copia del material de la presentación usada en la clase, exámen de práctica, caso de estudio, tarea y asignaciones.
- Los libros core de las mejores prácticas de ITIL están disponibles en formato .pdf, libros impresos y versiones de suscripción on-line.

Acerca del Exámen:

- Para poder presentar el exámen se requiere evidencia del certificado de Fundamentos de ITIL V3 o de Fundamentos de ITIL v2 + certificado del bridge de Fundamentos v3 y haber completado el curso de Release, Control and Validation Capability con algún proveedor de servicios de entrenamiento acreditado.
- Se recomienda que los estudiantes completen al menos 12 horas de estudio personal revisando los detalles y las áreas asociadas de las guías core de las prácticas de Gestión de Servicios de ITIL, en particular las publicaciones de la Estrategia del Servicio, Diseño del Servicio y Transición del Servicio en preparación para el exámen.
- Los syllabus pueden ser descargados desde :
<http://www.itil-officialsite.com/Qualifications/ITILV3QualificationScheme.asp>
- El exámen es del tipo de libro cerrado con ocho (8) opciones múltiples, basado en un escenario y con preguntas de diferente peso.
- La duración del exámen es un máximo de 90 minutos para todos los candidatos en su respectivo lenguaje (candidatos que estén presentando el exámen en un idioma diferente a su idioma nativo tienen un máximo de 120 minutos y se les permite el uso de un diccionario).
- Cada pregunta tendrá 4 posibles opciones de respuesta, una de las cuales tiene un valor de 5 puntos, una con valor de 3 puntos, una con valor de 1 punto, y una que es del tipo distractor que no tiene valor.
- El puntaje de pase es de 28/40 ó 70%

Créditos:

- Una vez que se consiga el pase exitoso del exámen de ITIL v3 Release, Control and Validation Capability, el estudiante será reconocido con 4 créditos en el esquema de certificación de ITIL.
- Project Management Institute – Otorga 36 Unidades Profesionales de desarrollo (PDU)



Course Factsheet

ITL9334
ITIL® v3 Release,
Control and
Validation Capability
Course

Certificate:
ITIL® RCV Capability
Duration:
5 days
Course Delivery:
Classroom
Languages:
English ITL9334
Credits:
4 Credits to ITIL
expert
PMI® PDUs:
36

Agenda:

Día1	Día2	Día3	Día4	Día5
1. Introducción y SM como una práctica	3. Activos del Servicio y Gestión de la Configuración	5. Validación del Servicio y Prueba	8. Gestión del Conocimiento	Preparación de Exámen
2. Gestión del Cambio	4. Gestión de Suministro y Despliegue	6. Requerimiento de Suministro		
Almuerzo				
2. Gestión del Cambio	4. Gestión de Suministro y Despliegue	6. Requerimiento de Suministro	9. Consideraciones de Tecnología e implementación	Exámen
3. Activos del Servicio y Gestión de la Configuración	5. Validación del Servicio y Prueba	7. Evaluación del Servicio		
Tarea (revisión del material del día)				

ITpreneurs Training Material Accreditation Status



© Copyright 2008 by ITpreneurs Nederland B.V. All rights reserved
ITIL® is a Registered Trade Mark, and Registered Community Trade Mark of the Office of Government Commerce, and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office.
The Swirl logo™ is a Trade Mark of the Office of Government Commerce.
R.E.P.® is a registered service and membership mark of Project Management Institute, Inc.
PMI® is a registered trade and service mark of Project Management Institute, Inc.