

# 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

## 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

## Prerrequisitos: 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, examen de práctica, caso de estudio, tarea y asignaciones.

#### Acerca del Examen:

- Para poder presentar el examen 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 examen.
- El examen es del tipo de libro cerrado con ocho (8) opciones múltiples, basado en un escenario y con preguntas de diferente peso.

- La duración del examen es un máximo de 90 minutos para todos los candidatos en su respectivo lenguaje (candidatos que estén presentando el examen 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 examen 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)

#### Agenda:

##### Día 1

1. Introducción y SM como una práctica
  2. Gestión del Cambio
- Almuerzo**
2. Gestión del Cambio
  3. Activos del Servicio y Gestión de la Configuración
- Tarea (revisión del material del día)**

##### Día 2

3. Activos del Servicio y Gestión de la Configuración
  4. Gestión de Suministro y Despliegue
- Almuerzo**
4. Gestión de Suministro y Despliegue
  5. Validación del Servicio y Prueba
- Tarea (revisión del material del día)**

##### Día 3

5. Validación del Servicio y Prueba
  6. Requerimiento de Suministro
- Almuerzo**
6. Requerimiento de Suministro
  7. Evaluación del Servicio
- Tarea (revisión del material del día)**

##### Día 4

8. Gestión del Conocimiento
- Almuerzo**
9. Consideraciones de Tecnología e implementación
- Tarea (revisión del material del día)**

##### Día 5

- Preparación de Examen
- Examen