



## ITIL® OSA (Operational Support and Analysis)

### Introducción

La certificación de OSA (Operational Support and Analysis) es parte de los módulos intermedios de capacidades y proporciona una guía detallada para conseguir el más alto valor al negocio/cliente con los servicios de TI. Cubriendo los principales procesos de la fase de Operación del servicio del ciclo de vida del servicio.

Duración: 40 horas

#### ¿Qué voy a lograr con este curso?

---

- Aprender las mejores prácticas de los procesos requeridos para mantener la operación estable de TI en toda la organización.
- Obtener un conocimiento detallado de la operación del servicio.
- Ser capaz de trabajar en el área de operaciones TI o en Service Desk, aplicando las mejores prácticas de ITIL.
- Aprender consideraciones específicas involucradas en la implementación de cada proceso de OSA.
- Aprender roles y responsabilidades que se requieren para operar los servicios que entregan alto valor al negocio.
- Obtener la certificación de ITIL intermedio de OSA.

#### ¿Para quién es este curso?

---

- Profesionales de TI.
- Administradores de negocio.
- Dueños de procesos de negocio.
- Individuos que requieren un profundo entendimiento de los procesos Operational Support and Analysis.

- Profesionales de TI que están trabajando con organizaciones que han adoptado y adaptado ITIL.
- Personal operativo involucrado en algún proceso de OSA.
- Individuos que han obtenido el certificado de fundamentos de ITIL y desean seguir avanzando en las certificaciones de ITIL en niveles superiores.

---

## ¿Cuáles son las características del examen?

---

- **Tiempo asignado:** 90 minutos
- **Cantidad de preguntas:** 8 de opción múltiple, basadas en escenarios, calificación gradiente (4 posibles respuestas – una respuesta vale 5 puntos, una vale 3 puntos, una vale un punto y una respuesta es distractora no tiene valor alguno)
- **Calificación aprobatoria:** 70% (28 respuestas correctas)
- **Formato:** En línea o Papel; a libro cerrado
- **Prerrequisitos:** Tener el certificado de Fundamentos de ITIL (el certificado debe de ser presentado como evidencia para el registro del examen). Se recomiendan por lo menos 10 horas de estudio personal durante el curso.

---

## ¿Cuál es el contenido del curso?

---

- **1 Introducción**
  - 1.1 El Valor para el Negocio de las Actividades de OSA
  - 1.2 El Contexto de las Actividades de OSA dentro del Ciclo de Vida del Servicio
  - 1.3 Cómo las Actividades de OSA Soportan el Ciclo de Vida del Servicio
  - 1.4 Optimizar el Desempeño de la Operación del Servicio
- **2 Gestión de Eventos**
  - 2.1 Propósito y Objetivos
  - 2.2 Alcance
  - 2.3 Valor para el Negocio
  - 2.4 Políticas, Principios y Conceptos Básicos
  - 2.5 Diseño para la Gestión de Eventos
  - 2.6 Uso de Conjuntos de Reglas de Eventos y Motores de Correlación
  - 2.7 Actividades, Métodos y Técnicas
  - 2.8 Disparadores, Entradas, Salidas e Interfaces
  - 2.9 Gestión de la Información
  - 2.10 Factores Críticos de Éxito e Indicadores Clave de Desempeño
  - 2.11 Retos y Riesgos
- **3 Gestión de Incidentes**
  - 3.1 Propósito y Objetivos
  - 3.2 Alcance
  - 3.3 Valor para el Negocio
  - 3.4 Políticas, Principios y Conceptos Básicos
  - 3.5 Actividades, Métodos y Técnicas
  - 3.6 Disparadores, Entradas, Salidas e Interfaces
  - 3.7 Gestión de la Información
  - 3.8 Factores Críticos de Éxito e Indicadores Clave de Desempeño
  - 3.9 Retos y Riesgos

- **4 Cumplimiento de Solicitudes**

---

- 4.1 Propósito y Objetivos
- 4.2 Alcance
- 4.3 Valor para el Negocio
- 4.4 Políticas, Principios y Conceptos Básicos
- 4.5 Actividades, Métodos y Técnicas
- 4.6 Disparadores, Entradas, Salidas e Interfaces
- 4.7 Gestión de la Información
- 4.8 Factores Críticos de Éxito e Indicadores Clave de Desempeño
- 4.9 Retos y Riesgos

- **5 Gestión de Problemas**

---

- 5.1 Propósito y Objetivos
- 5.2 Alcance
- 5.3 Valor para el Negocio
- 5.4 Políticas, Principios y Conceptos Básicos
- 5.5 Técnicas de Análisis de Problemas y Detección de Errores
- 5.6 Actividades, Métodos y Técnicas
- 5.7 Disparadores, Entradas, Salidas e Interfaces
- 5.8 Gestión de la Información
- 5.9 Factores Críticos de Éxito e Indicadores Clave de Desempeño
- 5.10 Retos y Riesgos

- **6 Gestión de Acceso**

---

- 6.1 Propósito y Objetivos
- 6.2 Alcance
- 6.3 Valor para el Negocio
- 6.4 Políticas, Principios y Conceptos Básicos
- 6.5 Actividades, Métodos y Técnicas
- 6.6 Disparadores, Entradas, Salidas e Interfaces
- 6.7 Gestión de la Información
- 6.8 Factores Críticos de Éxito e Indicadores Clave de Desempeño
- 6.9 Retos y Riesgos

- **7 El Service Desk**

---

- 7.1 Rol
- 7.2 Objetivos
- 7.3 Diferentes Estructuras Organizacionales
- 7.4 Diferentes Opciones de Contratación
- 7.5 Medición del Desempeño
- 7.6 Puntos y Salvaguardas a Considerar al Subcontratar el Service Desk

- **8 Funciones y Roles Comunes de OSA**

---

- 8.1 La Función de la Gestión Técnica
- 8.2 La Función de la Gestión de Operaciones de TI
- 8.3 La Función de la Gestión de Aplicaciones
- 8.4 Roles

- **9 Consideraciones de Tecnología e Implementación**

---

- 9.1 Los Requerimientos Genéricos para que la Tecnología Soporte la Capacidad de los Procesos
- 9.2 Los Criterios de Evaluación para la Implementación de Tecnología y Herramientas para los Procesos
- 9.3 Prácticas de Proyectos, Riesgos y Contratación para la Implementación de Procesos
- 9.4 Los Retos, Riesgos y CSFs Relacionados con Implementar Prácticas y Procesos
- 9.5 Cómo Planear e Implementar Tecnologías de Gestión del Servicio

- **10** Esquema de Certificación en ITIL
  - 10.1 Capacitación en ITIL
  - 10.2 Información de Contacto de PeopleCert
- **11** Descripción del Examen
  - 11.1 Formato del Examen
  - 11.2 Consejos para Contestar el Examen
- **12** Revisión, Evaluación y Examen
  - 12.1 Repaso General
  - 12.2 Examen de Preparación
  - 12.3 Revisión del Examen de Preparación
  - 12.4 Evaluación del Curso
  - 12.5 Constancia del Curso
  - 12.6 Examen de Certificación