



ITIL® SOA (Ofertas y Acuerdos de Servicio)

Introducción

La certificación de SOA (Ofertas y Acuerdos de Servicio) es parte de los módulos intermedios de capacidades y proporciona una guía detallada para la definición de servicios de TI que cumplan con los requerimientos del negocio, cubriendo procesos incluidos en las fases de Estrategia del Servicio y Diseño del Servicio dentro del ciclo de vida del servicio en ITIL.

¿Qué voy a lograr con este curso?

- Aprender las mejores prácticas de los procesos requeridos en la construcción de la estrategia del servicio para que TI ofrezca valor al negocio.
- Desarrollar una mentalidad estratégica de TI.
- Ser capaz de trabajar en un entorno estratégico de TI aplicando las mejores prácticas de ITIL.
- Aprender consideraciones específicas involucradas en la implementación de cada de proceso de SOA.
- Aprender roles y responsabilidades que se requieren para la definición de servicios que entregan valora el negocio.
- Obtener la certificación de ITIL intermedio de SOA.

¿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 de ofertas y acuerdos de servicio.
- Personal operativo involucrado en algún proceso de SOA.

- 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 Contexto de los Procesos de SOA de la Estrategia del Servicio
 - 1.2 El Proceso de Gestión de la Estrategia para los Servicios de TI
 - 1.3 El Contexto de los Procesos de SOA del Diseño del Servicio
 - 1.4 El Proceso de Coordinación del Diseño
 - 1.5 Percepción del Cliente de la Utilidad y la Garantía
 - 1.6 Entendimiento e Identificación de los Requerimientos del Cliente
 - 1.7 Retorno de Inversión (ROI) y el Caso de Negocio
- **2 Gestión del Portafolio de Servicios**
 - 2.1 El Portafolio de Servicios y su Relación con el Canal de Entrada de Servicios y el Catálogo de Servicios
 - 2.2 Propósito y Objetivos
 - 2.3 Alcance
 - 2.4 Valor para el Negocio
 - 2.5 Políticas, Principios y Conceptos Básicos
 - 2.6 Actividades, Métodos y Técnicas
 - 2.7 Disparadores, Entradas, Salidas e Interfaces
 - 2.8 Gestión de la Información
 - 2.9 Factores Críticos de Éxito e Indicadores Clave de Desempeño
 - 2.10 Retos y Riesgos
 - 2.11 Diseño del Portafolio de Servicios
- **3 Gestión del Catálogo de Servicios**
 - 3.1 El Catálogo de Servicios y su Interfaz con el Portafolio de Servicios
 - 3.2 Propósito y Objetivos
 - 3.3 Alcance
 - 3.4 Valor para el Negocio
 - 3.5 Políticas, Principios y Conceptos Básicos
 - 3.6 Actividades, Métodos y Técnicas
 - 3.7 Disparadores, Entradas, Salidas e Interfaces
 - 3.8 Gestión de la Información

- 3.9 Factores Críticos de Éxito e Indicadores Clave de Desempeño
- 3.10 Retos y Riesgos
- 3.11 Generación de un Catálogo de Servicios

- **4 Gestión del Nivel de Servicio**

- 4.1 La Importancia de la Gestión del Nivel de Servicio
- 4.2 Propósito y Objetivos
- 4.3 Alcance
- 4.4 Valor para el Negocio
- 4.5 Políticas, Principios y Conceptos Básicos
- 4.6 Actividades, Métodos y Técnicas
- 4.7 Disparadores, Entradas, Salidas e Interfaces
- 4.8 Gestión de la Información
- 4.9 Factores Críticos de Éxito e Indicadores Clave de Desempeño
- 4.10 Retos y Riesgos
- 4.11 El Contenido de los SLAs y los OLAs

- **5 Gestión de la Demanda**

- 5.1 La Importancia de la Gestión de la Demanda
- 5.2 Propósito y Objetivos
- 5.3 Alcance
- 5.4 Valor para el Negocio
- 5.5 Políticas, Principios y Conceptos Básicos
- 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 Proveedores**

- 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 Gestión Financiera para los Servicios de TI**

- 7.1 La Importancia de la Gestión Financiera para los Servicios de TI
- 7.2 Propósito y Objetivos
- 7.3 Alcance
- 7.4 Valor para el Negocio
- 7.5 Políticas, Principios y Conceptos Básicos
- 7.6 Actividades, Métodos y Técnicas
- 7.7 Disparadores, Entradas, Salidas e Interfaces
- 7.8 Gestión de la Información
- 7.9 Factores Críticos de Éxito e Indicadores Clave de Desempeño
- 7.10 Retos y Riesgos

- **8 Gestión de la Relación con el Negocio**

- 8.1 Propósito y Objetivos
- 8.2 Alcance
- 8.3 Valor para el Negocio
- 8.4 Políticas, Principios y Conceptos Básicos

- 8.5 Actividades, Métodos y Técnicas
- 8.6 Disparadores, Entradas, Salidas e Interfaces
- 8.7 Gestión de la Información
- 8.8 Factores Críticos de Éxito e Indicadores Clave de Desempeño
- 8.9 Retos y Riesgos

- **9 Roles y Responsabilidades**

- 9.1 Gestión del Portafolio de Servicios
- 9.2 Gestión del Catálogo de Servicios
- 9.3 Gestión del Nivel de Servicio
- 9.4 Gestión de la Demanda
- 9.5 Gestión de Proveedores
- 9.6 Gestión Financiera para los Servicios de TI
- 9.7 Gestión de la Relación con el Negocio

- **10 Consideraciones de Tecnología e Implementación**

- 10.1 Los Requerimientos Genéricos para que la Tecnología Ayude al Diseño del Servicio
- 10.2 Los Criterios de Evaluación para la Implementación de Tecnología y Herramientas para los Procesos
- 10.3 Las Buenas Prácticas para la Implementación de Prácticas y Procesos
- 10.4 Los Retos, Riesgos y CSFs Relacionados con Implementar Prácticas y Procesos
- 10.5 Cómo Planear e Implementar Tecnologías de Gestión del Servicio

- **11 Esquema de Certificación en ITIL**

- 11.1 Capacitación en ITIL
- 11.2 Información de Contacto de PeopleCert

- **12 Descripción del Examen**

- 12.1 Formato del Examen
- 12.2 Consejos para Contestar el Examen

- **13 Revisión, Evaluación y Examen**

- 13.1 Repaso General
- 13.2 Examen de Preparación
- 13.3 Revisión del Examen de Preparación
- 13.4 Evaluación del Curso
- 13.5 Constancia del Curso
- 13.6 Examen de Certificación