

Horas: 50

Modalidad: *On line*

En este módulo vamos a revisar las prácticas de gestión de nivel de servicio, incluida la gestión de incidentes y problemas, la capacidad de planificación y el desempeño de los sistemas de vigilancia. Además, describiremos el papel del Auditor de SI en la auditoría y revisión de los diversos aspectos de la gestión de nivel de servicio.

1. Introducción a la entrega y soporte de servicios de TI. Operaciones de servicios de TI

- 1.1. Introducción a la entrega y soporte de servicios de TI
- 1.2. Operaciones de servicios de TI
- 1.3. Administración del nivel de servicios de TI (ITSM)
- 1.4. El Service Desk y la gestión de incidencias
- 1.5. Gestión de problemas
- 1.6. Gestión de cambios

2. Arquitectura de equipos de los sistemas de información

- 2.1. Componentes hardware de los ordenadores
- 2.2. Tipo de ordenadores
- 2.3. Características de la capacidad de proceso
- 2.4. Funciones habituales de los servidores
- 2.5. Equipos hardware de funciones específicas
- 2.6. Mantenimiento del hardware

3. Arquitectura del software de los sistemas de información

- 3.1. Introducción
- 3.2. Sistemas operativos
- 3.3. Configuración del sistema operativo
- 3.4. Protección del sistema y control de acceso al SO
- 3.5. Registros de actividad del sistema
- 3.6. Derechos de uso del software de sistema operativo

4. Infraestructura de comunicaciones de los sistemas de información

- 4.1. Introducción
- 4.2. Tipos de redes
- 4.3. Equipos de redes LAN
- 4.4. Estándares de comunicación: modelo OSI y relación de OSI con TCP/IP
- 4.5. TCP/IP e Internet, y protocolos WAN
- 4.6. Redes inalámbricas: seguridad y tipos
- 4.7. Gestión de red

5. Auditoría de la infraestructura y de las operaciones, y objetivos de Control (Cobit) relacionados

- 5.1. Auditoría de operaciones de servicios de TI
- 5.2. Auditoría de la arquitectura de equipos de los SI
- 5.3. Auditoría de la arquitectura software de los SI
- 5.4. Auditoría de la infraestructura de comunicaciones de los SI