

1. Gestión de nivel de servicio

- 1.1 Introducción al proceso SLM
 - 1.2 Código de buenas prácticas
 - 1.3 Guía
 - 1.4 Control del proceso
-

2. Generación de informes de servicio

- 2.1 Introducción al proceso
 - 2.2 Código de buenas prácticas
 - 2.3 Guía
-

3. Gestión de disponibilidad y continuidad del servicio

- 3.1 Introducción al proceso
 - 3.2 El código de buenas prácticas
 - 3.3 Guía para la gestión de la continuidad
 - 3.4 Control del proceso de la gestión de continuidad
 - 3.5 Guía para la gestión de la disponibilidad
 - 3.6 Control del proceso de la gestión de disponibilidad
-

4. Presupuestos y contabilidad de los servicios TI

- 4.1 Introducción al proceso
 - 4.2 El código de buenas prácticas
 - 4.3 Guía para los presupuestos y la contabilidad
 - 4.4 Control del proceso
-

5. Gestión de la capacidad

- 5.1 Introducción al proceso
 - 5.2 El código de buenas prácticas
 - 5.3 Guía para la gestión de la capacidad
 - 5.4 Control del proceso
-

6. Gestión de la seguridad de la información

- 6.1 Introducción al proceso
- 6.2 El código de buenas prácticas
- 6.3 Guía
- 6.4 Control del proceso

Horas: 50

Modalidad: *On line*

En este módulo se realiza una descripción de los procesos de Provisión de Servicio en ISO/IEC 20000, sus principales componentes y los requisitos y enfoque necesarios para la conformidad de los procesos de este módulo con la Norma.