

Requisitos del examen

Certificación ISO/IEC Foundation

Fecha de publicación	1-7-2008
Fecha de comienzo	1-1-2008
Dirigido a	<p>Esta certificación está dirigida a trabajadores de servicios tanto internos como externos que desempeñan un papel o están interesados en ISO/IEC 20000, incluso si su organización no está (aún) certificada. La Certificación ISO/IEC 20000 Foundation está específicamente dirigida hacia este segmento amplio de público. Además, a los clientes que estén considerando pedir a sus proveedores de servicio que consigan la Certificación ISO/IEC 20000 les puede proporcionar elementos para comprender lo que pueden esperar de sus proveedores de servicio. La Certificación ISO/IEC 20000 Foundation es un prerrequisito para otras calificaciones dentro del marco de calificación ISO/IEC 20000.</p>
Prerrequisitos	Ninguno
Requisitos del examen	<ol style="list-style-type: none">1. Entender las definiciones y principios de la Gestión de la Calidad del Servicio 15%2. Entender la posición de ISO/IEC 20000 en la Gestión de los Servicios de TI 20%3. Las especificaciones de calidad para la Gestión de los Servicios de TI 35%4. El código de práctica de la Gestión de los Servicios de TI 30%
La sesión del examen	No se permite consultar ni libros ni apuntes.

Especificaciones de los requisitos del examen

1. Entender las definiciones y principios de la Gestión de la Calidad del Servicio	<ol style="list-style-type: none">1.1 El candidato entiende la calidad1.2 El candidato entiende el servicio1.3 El candidato entiende la Gestión de los Servicios de TI1.4 El candidato entiende los procesos1.5 El candidato entiende la mejora continua
2. Entender la posición de ISO/IEC 20000 en la Gestión de los Servicios de TI	<ol style="list-style-type: none">2.1 El candidato entiende el panorama de estándares y marcos2.2 El candidato entiende los conceptos de prácticas de certificación2.3 El candidato entiende el concepto de ISO/IEC 20000
3. Las especificaciones de calidad para la Gestión de los Servicios de TI	<ol style="list-style-type: none">3.1 El candidato entiende las especificaciones de calidad para la Gestión y Mejora de los procesos de ITSM3.2 El candidato entiende las especificaciones de calidad para el Control de los Servicios de TI

- 3.3 El candidato entiende las especificaciones de calidad para la alineación entre las Tecnologías de la Información y el negocio
- 3.4 El candidato entiende las especificaciones de calidad de la Provision de Servicios de TI
- 3.5 El candidato entiende las especificaciones de calidad del Soporte de los Servicios de TI

4. El código de práctica de la Gestión de los Servicios de TI

- 4.1 El candidato entiende las mejores prácticas para la Gestión y Mejora de los procesos de ITSM
- 4.2 El candidato entiende las mejores prácticas para el Control de los Servicios de TI
- 4.3 El candidato entiende las mejores prácticas para la alineación entre las Tecnologías de la Información y el Negocio
- 4.4 El candidato entiende las mejores prácticas para la Provisión de los Servicios de TI
- 4.5 El candidato entiende las mejores prácticas para el Soporte de los Servicios de TI

Conceptos básicos

Este capítulo contiene los conceptos básicos que los candidatos deben conocer. Dichos conceptos básicos están listados según los requisitos del examen.

Para evitar repeticiones, normalmente los términos se han mostrado en la primera pregunta del examen donde se utilizan. Nótese que las preguntas basadas en algún requisito del examen pueden utilizar también otros términos mostrados en el enunciado debido a los requisitos propios de la pregunta.

- 1 Entender las definiciones y principios de la Gestión de la Calidad del Servicio
 - 1.1 Entender la calidad
 - Competent staff
 - Continual improvement
 - Customer
 - Customer requirements
 - Customer satisfaction (management)
 - Desired results
 - Effectiveness
 - Efficiency
 - Evaluation
 - Financial Performance
 - Fit for Purpose
 - Focus
 - Framework
 - Inputs/Outputs
 - Integrated processes

 - Interested parties
 - IT Service Management System
 - Measurable
 - Needs And Expectations

- (Operational) effectiveness
 - Process (approach)
 - Process-Based Quality Management System
 - Product Quality
 - Quality Management System
 - Quality objectives
 - Quality policy
 - Quality toolset
 - Set of activities
- 1.2 Entender el servicio
- Control
 - Critical Success Factor
 - Governance
 - IT Service
 - IT Service Management
 - Key Performance Indicator (KPI)
 - Metrics
 - Procedure
 - Process
 - Quality
 - Service
 - Tools
 - Work Instruction
- 1.3 Entender la Gestión de los Servicios de TI
- Control
 - Critical Success Factor
 - Governance
 - IT Service
 - IT Service Management
 - Key Performance Indicator
 - Metrics
 - Procedure
 - Process
 - Quality
 - Service
 - Tools
 - Work Instruction
- 1.4 Entender los procesos
- Controls
 - Inputs
 - Key Performance Indicators
 - Outputs
 - Procedure
 - Process
 - Roles
 - Structure
 - Targets

- Work Instruction
- Workflow
- 1.5 Entender la mejora continua
 - Plan, Do, Check, Act
 - Continual (not continuous)
- 2 Entender la posición de ISO/IEC 20000 en la Gestión de los Servicios de TI
 - 2.1 Entender el panorama de estándares y marcos
 - CMMI®
 - CobiT™
 - ISO 9000
 - ISO/IEC 20000
 - ISO/IEC 27001
 - ITIL®
 - MOF
 - Six Sigma®
 - Inter-relationship
 - 2.2 Entender los conceptos de prácticas de certificación
 - Specification
 - Code of Practice
 - Audit
 - Conformance
 - Recommendations
 - Observations
 - Applicability
 - Certification Scheme
 - Management control
 - Scoping
 - Service provider
 - First Party Audit
 - Second Party Audit
 - Third Party Audit
 - 2.3 Entender el concepto de ISO/IEC 20000
 - ISO/IEC
 - JTC7 / WG25
 - Specification
 - Code of Practice
 - Part 1
 - Part 2
 - Assessment
 - Benchmark
 - Customer alignment
 - Service alignment
 - Conformance
 - Recommendations
 - Observations
 - Applicability

- Assessment
 - Certification Scheme
 - Common terminology
 - Compliance
 - Consistent approach
 - Customer focus
 - Factual approach to decision making
 - Industry consensus
 - IT Service (Management)
 - Management control
 - Mutually beneficial supplier relationship
 - Natural workgroups
 - Objectives
 - Process based
 - Quality standards
 - Relation to frameworks (neutral)
 - Scoping
 - Service provider
- 3 Las especificaciones de calidad para la Gestión de los Servicios de TI
 - 3.1 Entender las especificaciones de calidad para la Gestión y Mejora de los procesos de ITSM
 - Audit criteria/ scope
 - Audit programme
 - Auditor
 - Awareness
 - Budget
 - Business requirements
 - Business results
 - Capability
 - Corporate policies and principles
 - Corrective actions
 - Deming Lifecycle
 - Evidence
 - Impartiality
 - Interfaces
 - Issues
 - ITSM scope
 - Management responsibility
 - Management system
 - Monitor
 - New / changed services
 - Non-compliance/ non-conformance
 - Objectivity
 - Plan-Do-Check-Act (PDCA) methodology
 - Planner intervals
 - Policy
 - Preventive actions
 - Procedure
 - Process linkages
 - Process owner

- Process performance
- Remedial actions
- Resources
- Responsibilities/ roles
- Risks
- Senior responsible owner
- Service Management capability
- Service Management objectives
- Service Management policy/ plan
- Service Management requirements
- Service Management review
- Service (quality)
- (Staff) Competencies
- Staff continuity
- Staff turnover
- Team and people satisfaction
- Tools

3.2 Entender las especificaciones de calidad para el Control de los Servicios de TI

- Acceptance test environment
- Agreement
- Build and test releases
- Change and Configuration management plan
- Change and release scheduling
- Change (Management)
- Closure of a service
- Component
- Configuration control
- Configuration verification/ audit
- Configuration records
- Contract
- Costed Changes
- Deficiencies
- Digital configuration items
- Distribution
- Electronic libraries
- Emergency change
- Emergency release
- Financial asset accounting
- Infrastructure configurations
- Installation
- Integrity
- Manpower
- Master copies
- Packaging
- Post Implementation Review (PIR)
- Proposal
- Recruitment requirements
- Release (Management)
- Release date

- Release notes
- Release plan
- Release policy
- Service acceptance criteria
- Service and infrastructure changes
- Service components
- Skills
- Training requirements

3.3 Alineación entre las Tecnologías de la Información y el negocio

- Account
- Availability and Service Continuity requirements
- Budget
- Budgeting and Accounting for IT Services
- Business drivers
- Business plan
- Business Relationship Management
- Customer satisfaction
- Complaints definition/ process
- Conformity
- Contract (management)
- Contractual dispute (management)
- Contractual obligations
- Contractual requirements
- Direct costs
- End-to-end Availability
- Escalation
- Formal agreement
- (IT) Assets
- Lead supplier
- Levels of service
- Licenses
- Non-availability
- Operational Level Agreement (OLA)
- Overhead costs
- Response times
- Satisfaction analysis
- Service complaint
- Service Level Management
- Service level (target)
- Service performance
- Service reporting (template)
- Service review
- Service scope
- Service upgrade
- Stakeholders
- Subcontracted supplier
- Supplier contract
- Supplier Management

- Survey
 - Trend information
 - Underpinning Contract (UC)
 - Workload characteristics
- 3.4 Entender las especificaciones de calidad de la Provisión de Servicios de TI
- Access rights
 - Availability and Service Continuity plan
 - Availability and Service Continuity requirements
 - Availability Management
 - Capacity Management
 - Capacity model
 - Capacity plan
 - Change record evaluation
 - Contact list
 - Continuity tests
 - Costed options
 - Current and predicted capacity
 - End-to-end Availability
 - External change
 - Information Security Management
 - Information security policy
 - Insurance
 - ISO/IEC 27001
 - Levels of service
 - Non-availability
 - Performance
 - Predictive analysis
 - Response times
 - Risk assessment
 - Security breach
 - Security control/ agreements
 - Security Incident
 - Security risk
 - Service capacity
 - Service Continuity Management
 - Service performance
 - Shared resources
 - Threshold
 - Trend information
 - Tune
- 3.5 Entender las especificaciones de calidad del Soporte de los Servicios de TI (Business) impact
- Classification
 - Disruption
 - Formal closure
 - Incident (Management)
 - Known errors
 - Prioritization

- Proactive identification
 - Problem (Management)
 - Problem resolution
 - Service Request
 - Trend analysis
 - Underlying cause of a problem
- 4 El código de práctica de la Gestión de los Servicios de TI
- 4.1 Entender las mejores prácticas para la Gestión y Mejora de los procesos de ITSM
- Best practice
 - Conformance
 - External audit
 - Finding
 - First party audit
 - Infrastructure standardization
 - Internal audit
 - Liaison meeting
 - Observation
 - Process control records
 - Quality circle
 - Recommendation
 - Resource schedule
 - Second party audit
 - Senior level
 - Service improvement (targets)
 - Suggestion scheme
 - Third party audit
- 4.2 Entender las mejores prácticas para el Control de los Servicios de TI
- Accountability
 - Auditability
 - Availability monitoring
 - Back-out plan
 - Definitive Software Library (DSL)
 - Disaster recovery
 - Distributed environment
 - Forward Schedule reports
 - Hardware builds
 - Implementer
 - Lost/ degraded service
 - Outage reports
 - Proactive reports
 - Reactive reports
 - Release controls
 - Release package
 - Release sign-off
 - Release verification and acceptance
 - Roll-out (planning)
 - Service catalogue
 - Service Continuity Plan

- Service Continuity Strategy
 - Service Management arena
 - Service recovery
 - Service workload
 - Stand-alone
 - Support documents
 - Supporting services
 - System interface
 - (Technical) infrastructure
 - Traceability (matrix)
 - Unauthorized party
 - Variance
 - Workload limits
- 4.3 Entender las mejores prácticas para la alineación entre las Tecnologías de la Información y el Negocio
- Accounting
 - Alignment
 - Budgeting
 - Business Plans
 - Business Requirements
 - Compliments
 - Representative bodies
 - Service Catalogue
 - Service definition
 - Service Reports
 - SLA
 - Stakeholder
 - Template
- 4.4 Entender las mejores prácticas para la Provisión de los Servicios de TI
- Analysis
 - Availability Plan
 - Capacity Plan
 - Modelling
 - Monitoring
 - Policy
 - Security Controls
 - Security Policy
 - Security Risks
 - Service Capacity
 - Service Continuity Plan
 - Test Plan
 - Test Results
 - Tune
- 4.5 Entender las mejores prácticas para el Soporte de los Servicios de TI
- Incident Lifecycle Management
 - Knowledge Base

Major Incident
Problem review
Tracking
Urgency
Workaround

Literatura

Literatura

ed. Van Bon, J., Polter, S., Verheijen, T.
ISO/IEC 20000 An Introduction
Zaltbommel, van Haren Publishing, 2007
ISBN 978 90 87530 81 5

Literatura adicional

ISO/IEC
ISO/IEC 20000-1:2005(E) Part 1: Specification
Switzerland, ISO, 2005
ISO/IEC 20000-1:2005(E)

ISO/IEC
ISO/IEC 20000-2:2005(E) Part 2: Code of Practice
Switzerland, ISO, 2005
ISO/IEC 20000-2:2005(E)

IRCA
Auditing Glossary of Terms
London, IRCA, 2007
<http://www.irca.org/about/glossary.html>

Stuart Wright
Supplementary Course Development Guidance and Storyboard
Utrecht, EXIN, 2008

Implementing ISO/IEC 20000
Zaltbommel, van Haren Publishing, 2007
ISBN 978 90 87530 82 2

ISO/IEC 20000 Guía de bolsillo
Zaltbommel, van Haren Publishing, 2007
ISBN 978 90 77212 88 2

ITIL® is a Registered Community Trade Mark of OGC (Office of Government Commerce, London, UK), and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office.

CobiT™ is a registered trademark of the Information Systems Audit and Control Association (ISACA)/IT Governance Institute (ITGI).

CMMI® is a registered trademark of Carnegie Mellon University.

Six Sigma® is a registered trademark and service mark of Motorola, Inc.