

- 3.1.1 distinguir los objetivos, las actividades y los resultados de los distintos procesos de ITIL® ;
 - 3.1.2 describir las interrelaciones entre los procesos de ITIL® ; dar ejemplos de la información o productos que son intercambiados entre los procesos de ITIL® .
4. Los conceptos básicos
- 4.1 El candidato tiene conocimiento de los conceptos básicos involucrados en los procesos que ITIL® reconoce.
 - 4.1.1 El candidato puede describir los conceptos básicos involucrados en los procesos que ITIL® reconoce.

Los conceptos básicos

Accounting	Contabilidad
Activity Based Costing	Costos Basados en Actividades (ABC)
Application Sizing	Dimensionamiento de la Aplicación
Asset Management	Gestión de Activos
Assets	Activos
Audit	Auditoría
Authorisation	Autorización
Availability	Disponibilidad
Availability Management	Gestión de la Disponibilidad
Budgeting	Presupuestar
Business Capacity Management	Gestión de la Capacidad del Negocio
Business Impact Analysis	Análisis de Impacto en el Negocio (BIA)
Business Process	Proceso de Negocio
Call	Llamada
Capacity Database, CDB	Base de Datos de la Capacidad (CDB)
Capacity Management	Gestión de la Capacidad
Capacity Planning	Planificación de la Capacidad
Category	Categoría
CCTA Risk Analysis and Management Method, CRAMM	Método de Gestión y Análisis del Riesgo de la CCTA, (CRAMM)
Central Service Desk	Centro de Servicio al Usuario Centralizado
Change	Cambio
Change Advisory Board, CAB	Comité de Cambios (CAB)
Change Management	Gestión del Cambio
Charging	Cargo
CI Level	Nivel de Elemento de Configuración (CI)
Classification	Clasificación
Component Failure Impact, Analysis, CFIA	Análisis de Impacto de Fallos de Componente (CFIA)
Confidentiality	Confidencialidad
Configuration Baseline	Línea Base de Configuración
Configuration Item, CI	Elemento de Configuración (CI)
Configuration Management	Gestión de la Configuración
Configuration Management Database, CMDB	Base de Datos de Gestión de la Configuración (CMDB)

Service Desk	Centro de Servicio al Usuario
Service Improvement Program, SIP	Programa de Mejora de Servicio (SIP)
Service Interruption	Interrupción de Servicio
Service Level	Nivel de Servicio
Service Level Agreement, SLA	Acuerdo del Nivel de Servicio (SLA)
Service Level Management	Gestión del Nivel de Servicio
Service Level Requirements ,SLR	Requerimientos de Nivel de Servicio (SLR)
Service Quality Plan, SQP	Plan de Calidad del Servicio
Service Request	Requerimiento de Servicio
Service Specification Sheets, Spec sheets	Hojas de especificación de Servicio
Service Window	Ventana de Servicio
Serviceability	Capacidad de Servicio
Skilled Service Desk	Centro Calificado de Servicio al Usuario
Status	Estado
System Outage Analysis, SOA	Análisis de Interrupción de Sistemas (SOA)
Third Line Support	Tercera línea soporte
Threat	Amenaza
Tuning	Ajuste
Underpinning Contract , UC	Contrato de Soporte
Unskilled Service Desk	Centro de Servicio no Cualificado al Usuario
Urgency	Urgencia
Urgent Change	Cambio Urgente
User	Usuario
Verification	Verificación
Virtual Service Desk	Centro de Servicio Virtual al Usuario
Vulnerability	Vulnerabilidad
Workaround	Solución Temporal

Literatura

Literatura

Redacción: Jan van Bon
Gestión de Servicios TI, una introducción
Zaltbommel, Van Haren Publishing, Abril 2004
ISBN 90 772 1218 3

Literatura Adicional

OGC
Service Delivery
Norwich: The Stationery Office, 2001
ISBN 01 133 0017 4

OGC
Service Support
Norwich: The Stationery Office, 2000
ISBN 01 133 0015 8

OGC
Introduction to ITIL®
Norwich: The Stationery Office, 2005
ISBN 0 11 330973 2

R.B. Palmer
IT Service Management Foundations: ITIL® Study Guide
Corinth: Gulf Stream Press, 2005
ISBN 0 9771469 0 1

Examen

Durante el examen **no** está permitido consultar literatura y apuntes.

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.