

## Requisitos del examen

### Foundation Certificate in IT Service Management (based on ITIL®)

**Fecha de Publicación** 01-02-2008

**Fecha de Comienzo** 01-07-2005

#### Audiencia

Foundation Certificate in IT Service Management (based on ITIL®) está dirigido a:

- Empleados que estén implicados en la gestión de infraestructuras TI, y que van a trabajar en los procesos que están, o estarán organizados de acuerdo a ITIL®
- Candidatos que desean progresar hacia la certificación de Especialista o Gestor en Gestión de Servicios de TI o a certificación en el área de ISO/IEC 20000. El Certificado de Fundamentos en Gestión de Servicios de TI es un requisito previo para la obtención del certificado en Especialista o Gestor en Gestión de Servicios de TI.

**Requisitos Previos** Ninguno

**Exención** Ninguno

**Examen** El uso o consulta de notas o bibliografía **no** está permitido.

**Requisitos del examen**

1. La importancia de los servicios y la infraestructura TI para una organización	(2,5%)
2. El enfoque a procesos para la relación con la organización del negocio	(5%)
3. Los procesos de ITIL® implicados en la gestión de la infraestructura de TI y sus relaciones	(62,5%)
4. Los conceptos básicos	(30%)

### Especificación de los requisitos de examen

#### 1. La importancia de los Servicios y la infraestructura TI para una organización

1.1 El candidato tiene clara la importancia de los servicios y la infraestructura TI para una organización.

1.1.1 El candidato puede indicar la importancia de una aproximación sistemática a la gestión de infraestructura TI:

- Para el cliente de los servicios TI
- Para el proveedor de los servicios TI

#### 2. El enfoque a procesos para la

2.1 El candidato tiene una clara comprensión del enfoque a procesos para la relación con la organización del negocio

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.

## relación con la organización del negocio

El candidato puede:

- 2.1.1 Nombrar los beneficios de la definición de procesos en una organización;
- 2.1.2 Distinguir entre procesos y unidades organizativas;
- 2.1.3 Indicar qué elementos son absolutamente necesarios para la definición de un proceso.

## 3. Los procesos de ITIL® implicados en la gestión de la infraestructura TI y sus relaciones

3.1 El candidato tiene el conocimiento de los siguientes procesos implicados en la gestión de TI y sus relaciones:

Gestión del Incidente (Incident Management)  
Gestión del Problema (Problem Management)  
Gestión del Cambio (Change Management)  
Gestión de la Configuración (Configuration Management)  
Gestión de la Entrega (Release Management)  
Gestión de Nivel de Servicio (Service Level Management)  
Gestión de la Disponibilidad (Availability Management)  
Gestión de la Capacidad (Capacity Management)  
Gestión de la Continuidad de Servicio TI (IT Service Continuity Management)  
Gestión Financiera de Servicios TI (Financial Management for IT Services)  
Gestión de la Seguridad (Security Management)  
y la función Centro de Servicio al Usuario (Service Desk)

El candidato puede:

- 3.1.1 distinguir los objetivos, las actividades y los resultados de los distintos procesos de ITIL®;
- 3.1.2 describir las relaciones entre los procesos de ITIL®;
- 3.1.3 dar ejemplos de información o productos que se intercambian los procesos de ITIL®.

## 4. Conceptos Básicos

4.1 El candidato tiene conocimiento de los conceptos básicos de los procesos de ITIL®

4.1.1 El candidato puede describir los conceptos básicos de los procesos de ITIL®.

## Conceptos Básicos

Accounting  
Activity Based Costing  
Application Sizing  
Asset Management  
Assets  
Audit  
Authorisation  
Availability  
Availability Management  
Budgeting  
Business Capacity Management  
Business Impact Análisis  
Business Process  
Call  
Capacity Database, CDB  
Capacity Management

Contabilidad  
Costes Basados en actividades  
Dimensionamiento de la Aplicación  
Gestión de Activos  
Activos  
Auditoría  
Autorización  
Disponibilidad  
Gestión de la Disponibilidad  
Presupuestar  
Gestión de la Capacidad del Negocio  
Análisis de Impacto en el Negocio  
Proceso de Negocio  
Llamada  
Base de Datos de la Capacidad (CDB)  
Gestión de la Capacidad

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.

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
Central Service Desk	Centro de Servicio Centralizado al Usuario
Change	Cambio
Change Advisory Board, CAB	Comité del Cambio (CAB)
Change Management	Gestión del Cambio
Charging	Imputación de Costes / Facturación
CI Level	Nivel de Elemento de Configuración
Classification	Clasificación
Component Failure Impact Analysis, CFIA	Análisis de Impacto de Fallos de Componente
Confidentiality	Confidencialidad
Configuration Baseline	Línea de referencia 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)
Cost Plus	Coste más margen
Customer	Cliente
Definitive Hardware Store, DHS	Almacén de Hardware Definitivo (DHS)
Definitive Software Library, DSL	Biblioteca de Software Definitivo (DSL)
Demand Management	Gestión de la Demanda
Deming Circle	Círculo de Deming
Disaster	Desastre
Downtime	Tiempo de caída
Elapsed time	Tiempo transcurrido
Emergency Fix/Release	Entrega de Emergencia
Error Control	Control de Errores
Escalation	Escalado
Evaluation	Evaluación
Expert Service Desk	Centro de Servicio Experto al Usuario
Fault, Failure	Fallo
Fault Tree Analysis, FTA	Árbol de Análisis de Fallos (FTA)
Financial Management for IT Services	Gestión Financiera de Servicios TI
First Line Support	Primera línea de soporte
Forward Schedule of Changes, FSC	Lista de Cambios Planificados (FSC)
Full Release	Despliegue de Versión Completa
Functional Escalation	Escalado funcional
Going Rate	Tarifa Actual
Gradual Recovery, Cold Stand-By	Recuperación Gradual (Cold Stand-By)
Hierarchical Escalation	Escalado jerárquico
Identification of CI	Identificación de Elemento de Configuración (CI)
Immediate Recovery, Hot Stand-By	Recuperación Inmediata (Hot Standby)
Impact	Impacto
Incident	Incidente
Incident Management	Gestión del Incidente
Integrity	Integridad
Intermediate Recovery	Recuperación Intermedia (Warm Standby)
Service Interruption	Interrupción de Servicio
IT Infrastructure	Infraestructura de tecnología de la información, infraestructura de TI
IT Service	Servicio de TI
IT Service Continuity Management	Gestión de la Continuidad de Servicio TI
IT Service Management	Gestión de Servicios de TI
Known Error	Error Conocido

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.

Local (distributed) Service Desk	Centro de Servicio Local (distribuido) al Usuario
Maintainability	Capacidad de mantenimiento
Management	Gestión
Market Price	Precio de Mercado
Mean Time Between Failures, MTBF	Tiempo Medio Entre Fallos (MTBF)
Mean Time To Repair, MTTR	Tiempo Medio de Reparación (MTTR)
Modeling	Modelado
Monitoring	Monitorización (monitoreo)
Notional Charging	Cobro por Noción
Operational Process	Proceso Operativo
Operational Level Agreement, OLA	Acuerdo de Nivel Operativo (OLA)
Package Release	Despliegue de Versión Empaquetada
Performance Management	Gestión del Rendimiento
Post Implementation Review, PIR	Evaluación Post Implementación (PIR)
Priority	Prioridad
Proactive Problem Management	Gestión proactiva del Problema
Problem	Problema
Problem Control	Control del Problema
Problem Management	Gestión del Problema
Procedure	Procedimiento
Process	Proceso
Process Manager	Gestor o Gerente de Procesos
Quality Assurance	Aseguramiento de la Calidad (QA)
Quality Control	Control de Calidad
Reciprocal Arrangement	Acuerdos Recíprocos
Recovery	Recuperación
Recovery Plan	Plan de Recuperación
Release	Versión o Entrega
Release Management	Gestión de la Entrega
Release Policy	Política de despliegue
Release Unit	Unidad de Entrega
Reliability	Fiabilidad
Request for Change, RFC	Solicitud de Cambio (RFC)
Resilience	Capacidad de recuperación
Resource Capacity Management	Gestión de capacidad de los recursos
Restoration of Service	Restauración del Servicio
Review	Revisión
Risk Assessment	Evaluación del riesgo
Rollout	Despliegue
Second Line Support	Segunda línea de soporte
Security	Seguridad
Security Awareness	Concienciación de seguridad
Security Incidents	Incidentes de seguridad
Security Level	Nivel de seguridad
Security Management	Gestión de la seguridad
Service Capacity Management	Gestión de la Capacidad del Servicio
Service Catalog	Catálogo de Servicios
Service Desk	Centro de Servicio al Usuario (SD)
Service Improvement Program, SIP	Programa de Mejora de Servicio (SIP)
Service Level	Nivel de Servicio
Service Level Agreement, SLA	Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)
Service Level Management	Gestión del Nivel de Servicio (SLM)
Service Level Requirements, SLR	Requerimientos de Nivel de Servicio
Service Request	Petición de Servicio
Service Window	Ventana de Servicio
Serviceability	Capacidad de Servicio
Skilled Service Desk	Centro de Servicio Cualificado al Usuario

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.

Status	Estado
System Outage Analysis, SOA	Análisis de Interrupción de Sistemas (SOA)
Third Line Support	Tercera Línea de soporte
Threat	Amenaza
Tuning	Ajuste / Ajustar
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

## Literature

### Literatura

**Redacción:** J. van Bon, M. Pieper, A. van der Veen  
**Gestión de Servicios TI basado en ITIL®**  
 Zaltbommel:ITSMF-NL/Van Haren Publishing, 1ª edición  
 ISBN 90 77212 18 3

### Literatura Adicional

OGC  
**Soporte de Servicio**  
 Norwich: The Stationery Office, 2000  
 ISBN 1001103309813

OGC  
**Provisión de Servicio**  
 Norwich: The Stationery Office, 2001  
 ISBN 0 11 330983 X

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

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.