



ISO 20000 FOUNDATION (I20000F)



CertiProf®
Professional Knowledge

www.certiprof.com

(I20000F) VERSIÓN 092020

CERTIPROF® is a registered trademark of CertiProf, LLC in the United States and/or other countries.

Introducción:

ISO/IEC 20000-1:2011 es un estándar del sistema de gestión de servicios (SMS). Especifica los requisitos para que el proveedor de servicios planifique, establezca, implemente, opere, monitoree, revise, mantenga y mejore un SMS. Los requisitos incluyen el diseño, transición, entrega y mejora de los servicios para cumplir con los requisitos de servicio acordados.



Objetivos de Aprendizaje:

1. Conocer la descripción general de ISO/IEC 20000.
2. Identificar los esquemas disponibles para la certificación y calificación.
3. Comprender los principios de la gestión de servicios de TI.



Público Objetivo:

Personas interesadas en controlar la efectividad de las implementaciones de sistemas de gestión de TI.



Requisitos Previos:

No hay ningún requisito formal para esta certificación.



Formación:

- Tipo de curso: Fundamentos.
- Código de certificación: I20000F.



Examen de Certificación:

- Formato: Opción múltiple.
- Preguntas: 40.
- Idioma: Español.
- Puntaje de aprobación: 24/40 o 60 %.
- Duración: 60 minutos máximo.
- Libro abierto: No.
- Entrega: Este examen está disponible en línea.
- Supervisado: Será a discreción del Partner.