

## Curso ITIL® 4: Alta velocidad de TI (HVIT).

### Introducción:

El curso Alta Velocidad de TI (HVIT) de ITIL® 4, proporciona los conocimientos necesarios para entender las formas en que las organizaciones digitales y los modelos operativos digitales funcionan en entornos de alta velocidad, centrándose en la entrega rápida de productos y servicios para obtener el máximo valor.

### Objetivos

Proporcionar a los alumnos un entendimiento sobre:

- Los conceptos relacionados con la naturaleza de alta velocidad de la empresa digital, incluyendo la demanda que impone a TI.
- El ciclo de vida del producto digital en términos del modelo operativo de ITIL®.
- La importancia de los principios guía de ITIL y otros conceptos fundamentales para entregar alta velocidad de TI.
- Cómo contribuyen los productos digitales a la consecución de valor.

Preparar a los alumnos para la realización con éxito del examen de certificación Alta Velocidad de TI (HVIT), correspondiente a la certificación de especialización de ITIL® 4 Managing Professional.

### Audiencia

Este curso está destinado a individuos que se encuentran actualmente ampliando su recorrido en la gestión de servicios

- Gerentes de ITSM y aspirantes a gerentes de ITSM
- Gerentes y profesionales de TI implicados en servicios digitales o en proyectos de transformación digital, que trabajan desde o hacia entornos de alta velocidad.
- Profesionales de ITSM interesados en dar continuidad a su recorrido dentro de la Gestión de Servicios.
- Titulares de algunas certificaciones actualmente existentes de ITIL® que deseen ampliar sus conocimientos.

### Duración

El Curso tiene una duración de 25 horas.

### Prerrequisitos

El candidato debe haber aprobado el examen ITIL® 4 Foundation. Además, el candidato debe haber asistido a un curso de capacitación acreditado para este módulo.

### Examen

- Nº de preguntas: 40 preguntas tipo test de respuesta única.
- Duración: 90 minutos. Candidatos con examen en lengua no nativa, dispondrán de un 25% de tiempo adicional (113 minutos).
- Examen de libro cerrado, supervisado por un tutor, no permitiéndose la utilización de ningún libro ni material.
- Para superar el examen será necesario obtener 28 puntos sobre 40 (70%).

## Contenido

### **Módulo 1: Conceptos clave de Alta Velocidad de TI.**

- Entender los siguientes conceptos clave:
  - Organización digital
  - Alta Velocidad de TI
  - Transformación digital
  - Transformación de TI
  - Producto digital
  - Tecnología digital
- Entender cuándo la transformación a Alta Velocidad de TI es deseable y factible.
- Entender los 5 objetivos asociados con los productos digitales para conseguir:
  - Inversiones valiosas
  - Desarrollos rápidos
  - Operaciones resilientes
  - Valor co-creado
  - Conformidad asegurada

### **Módulo 2: El ciclo de vida del producto digital.**

- Entender cómo una Alta Velocidad de TI se relaciona con:
  - Las 4 dimensiones de la gestión de servicios
  - El sistema de valor del servicio (SVS)
  - La cadena de valor del servicio
  - El ciclo de vida del producto digital

### **Módulo 3: Principios, modelos y conceptos para alta velocidad de TI.**

- Entender los siguientes principios, modelos y conceptos:
  - Ética
  - Cultura de seguridad
  - Cultura lean
  - Toyota kata
  - Lean/Agile/Resiliencia/Continuo
  - Lógica dominante del servicio
  - Pensamiento en diseño
  - Pensamiento en complejidad
- Entender cómo los principios, modelos y conceptos anteriores contribuyen a conseguir los 5 comportamientos clave:
  - Aceptar la ambigüedad e incertidumbre
  - Confiar y ser confiable
  - Elevar el listón continuamente
  - Ayudar a realiar el trabajo de los clientes
  - Comprometerse con el aprendizaje continuo

### **Módulo 4: Realización de valor con productos digitales.**

- Entender cómo el proveedor de servicios garantiza que se consiguen inversiones valiosas.
- Entender cómo la utilización de las prácticas siguientes contribuyen a conseguir inversiones valiosas:
  - Gestión del Porfolio
  - Gestión de relaciones

- Entender cómo el proveedor de servicios garantiza que se consiguen desarrollos rápidos.
- Entender cómo la utilización de las prácticas siguientes contribuyen a conseguir desarrollos rápidos:
  - Gestión de arquitecturas
  - Análisis del negocio
  - Gestión de despliegues
  - Validación y pruebas del servicio
  - Gestión y desarrollo de software
- Entender cómo el proveedor de servicios garantiza que se consiguen operaciones resilientes.
- Entender cómo la utilización de las prácticas siguientes contribuyen a conseguir operaciones resilientes:
  - Gestión de la disponibilidad
  - Gestión de capacidad y rendimiento
  - Monitorización y gestión de eventos
  - Gestión de problemas
  - Gestión de continuidad del servicio
  - Gestión de plataforma e infraestructura
- Entender cómo el proveedor de servicios garantiza que se consiguen valor co-creado.
- Entender cómo la utilización de las prácticas siguientes contribuyen a conseguir valor co-creado:
  - Gestión de relaciones
  - Diseño del servicio
  - Centro de servicio al usuario
- Entender cómo el proveedor de servicios garantiza que se consiguen conformidad asegurada.
- Entender cómo la utilización de las prácticas siguientes contribuyen a conseguir conformidad asegurada
  - Gestión de seguridad de la información
  - Gestión de riesgos