

Parámetros de rendimiento en el sistema y procedimientos de resolución de incidencias

Modalidad: curso e-Learning Duración: 12 horas

Categorías: Ofimática, informática y comunicaciones

OBJETIVOS

Aplicar procedimientos de resolución de incidencias en el sistema de gestión de información, según unas necesidades dadas.

CONTENIDOS

1. Parámetros de hardware.
2. Parámetros de software.
3. Visión general de Gestión y respuesta a incidentes.
4. Conceptos de gestión de incidentes.
5. Objetivos de la gestión de incidentes.
6. Métricas e indicadores de la gestión de incidentes.
7. Definición de los requerimientos de los procedimientos de gestión de incidentes.
8. Desarrollo de un plan de respuesta a incidentes.
9. Desarrollo de planes de respuesta y recuperación.
10. Pruebas de los planes de respuesta y recuperación.
11. Ejecución de los planes de respuesta y recuperación.
12. Documentación de eventos.
13. Decisiones posteriores al evento.
- 14. ITIL-ISO/IEC 20000.**