



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

**IFCM0410 Gestión y Supervisión de Alarmas en Redes de Comunicaciones
(Certificado de Profesionalidad Completo)**





Elige aprender en la escuela
líder en formación online

ÍNDICE

1 | Somos Euroinnova

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA EDTECH Group

5 | Metodología LXP

6 | Razones por las que elegir Euroinnova

7 | Financiación y Becas

8 | Métodos de pago

9 | Programa Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

SOMOS EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiantes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminentemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de

19

años de
experiencia

Más de

300k

estudiantes
formados

Hasta un

98%

tasa
empleabilidad

Hasta un

100%

de financiación

Hasta un

50%

de los estudiantes
repite

Hasta un

25%

de estudiantes
internacionales

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,
Elige Euroinnova



QS, sello de excelencia académica
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

RANKINGS DE EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

BY EDUCA EDTECH

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación



ONLINE EDUCATION



Ver en la web

METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas
PROPIOS
UNIVERSITARIOS
OFICIALES

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

3. Nuestra Metodología



100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

FINANCIACIÓN Y BECAS

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

25% Beca
ALUMNI

20% Beca
DESEMPLEO

15% Beca
EMPRENDE

15% Beca
RECOMIENDA

15% Beca
GRUPO

20% Beca
FAMILIA
NUMEROSA

20% Beca
DIVERSIDAD
FUNCIONAL

20% Beca
PARA PROFESIONALES,
SANITARIOS,
COLEGIADOS/AS



[Solicitar información](#)

MÉTODOS DE PAGO

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

IFCM0410 Gestión y Supervisión de Alarmas en Redes de Comunicaciones (Certificado de Profesionalidad Completo)



DURACIÓN
680 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO
PERSONALIZADO**

Titulación

TITULACIÓN de haber superado la FORMACIÓN NO FORMAL que le Acredita las Unidades de Competencia recogidas en el Certificado de Profesionalidad IFCM0410 Gestión y Supervisión de Alarmas en Redes de Comunicaciones, regulada en el Real Decreto 1531/2011, de 31 de octubre modificado por el RD 628/2013, de 2 de agosto, del cual toma como referencia la Cualificación Profesional IFC364_3 Gestión y Supervisión de Alarmas en Redes de Comunicaciones (RD 1701/2007, de 14 de diciembre). De acuerdo a la Instrucción de 22 de marzo de 2022, por la que se determinan los criterios de admisión de la formación aportada por las personas solicitantes de participación en el procedimiento de evaluación y acreditación de competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o vías no formales de formación. EUROINNOVA FORMACIÓN S.L. es una entidad participante del fichero de entidades del Sepe, Ministerio de Trabajo y Economía Social.

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

la calidad de los servicios soportados por la red de comunicaciones.

Para qué te prepara

La presente formación se ajusta al itinerario formativo del Certificado de Profesionalidad IFCM0410 Gestión y supervisión de alarmas en redes de comunicaciones, certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal, vía por la que va a optar a la obtención del correspondiente Certificado de Profesionalidad, a través de las respectivas convocatorias que vayan publicando las distintas Comunidades Autónomas, así como el propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto 1224/2009 de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral)

Salidas laborales

Desarrolla tu actividad profesional en empresas o entidades públicas o privadas, tanto por cuenta propia como por cuenta ajena, de cualquier tamaño, que dispongan de infraestructura de red de comunicaciones y ofrezcan servicios de comunicaciones, en los departamentos de supervisión de redes y soporte a clientes.

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

TEMARIO

MÓDULO 1. MF1216_3 MONITORIZACIÓN DE LA RED DE COMUNICACIONES Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

UNIDAD FORMATIVA 1. UF1854 MONITORIZACIÓN DE RED Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. REDES DE COMUNICACIONES.

1. Medios de transmisión.
 1. - Cables de pares.
 2. - Cables coaxiales.
 3. - Radioenlaces.
 4. - Fibras ópticas.
2. Equipos de comunicaciones.
 1. - Descripción y función.
 2. - Interconexión.
3. Redes de transmisión.
 1. - Redes de transmisión PDH y SDH.
 2. - Redes WDM y anillos ópticos.
 3. - Red de sincronización.
4. Redes de conmutación de circuitos de telefonía fija.
 1. - Técnicas de conmutación de circuitos.
 2. - Matrices de conmutación temporal y espacial.
 3. - Arquitectura de la red.
 4. - Topología de redes de telefonía fija.
 5. - Tráfico telefónico.
 6. - Señalización de las redes de telefonía.
 7. - Planos de usuario y de aplicación.
 8. - RDSI. Acceso básico y acceso primario.
 9. - Red Inteligente y de Servicios.
5. Redes de telefonía móvil celular.
 1. - Arquitectura de la red.
 2. - Bandas de frecuencia utilizada por cada una de las tecnologías.
 3. - Características generales del sistema radio, canales físicos y lógicos, acceso radio y protocolos.
 4. - Arquitectura del núcleo de red, fases de evolución, interconexión con otras redes e interoperabilidad.
 5. - Arquitectura de la red de señalización y protocolos implementados.
6. Redes móviles privadas: arquitectura de red.
7. Redes de acceso radio (LMDS, MMDS, UMTS y WIMAX).
 1. - Arquitectura.
 2. - Clasificación.
 3. - Bandas de frecuencia.
 4. - Funcionamiento.
8. Redes de conmutación de paquetes (Frame relay, ATM, IP, MPLS).

1. - Técnicas de conmutación de paquetes.
 2. - Topología de las redes de paquetes.
 3. - Torre de protocolos.
 4. - Protocolos HDLC.
 5. - Protocolos LAN (Ethernet).
 6. - Red y protocolo Frame relay.
 7. - Red y protocolo ATM.
 8. - Red y protocolo IP.
 9. - Red y protocolo MPLS.
 10. - VoIP.
 11. - Plan de direccionamiento en las diferentes redes.
9. Redes de banda ancha.
1. - Acceso ADSL y VDSL.
 2. - Acceso FTTX.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SISTEMAS DE GESTIÓN DE RED.

1. Aspectos que integran la gestión de red (ISO).
 1. - Gestión de fallos.
 2. - Gestión de contabilidad.
 3. - Gestión de configuración.
 4. - Gestión de prestaciones.
 5. - Gestión de seguridad.
2. Elementos de un sistema de gestión:
 1. - Agentes.
 2. - Gestor.
 3. - Objetos gestionados.
 4. - Bases de datos de Gestión (MIB).
 5. - Protocolos de gestión.
3. Arquitectura de los sistemas de gestión.
 1. - Modelo de gestión OSI.
 2. - Modelo de gestión Internet.
 3. - Arquitectura TMN.
4. Modelos de gestión de la red:
 1. - Centralizado.
 2. - Distribuido.
 3. - Dinámico.
5. Interfaces y protocolos de comunicación entre el sistema de gestión y los equipos del sistema de comunicaciones al que se encarga de gestionar.
6. Característica de las Redes de Comunicaciones de Datos (DCN) y de los protocolos estándares.
 1. - SNMP.
 2. - CMIP.
 3. - CORBA.
7. Aportaciones de los sistemas de gestión de red a las áreas de mantenimiento, supervisión, operación, provisión, planificación, tarificación y fraude.
8. Requisitos de un sistema de gestión en función del sistema de comunicaciones.
 1. - Número de elementos de red gestionables.
 2. - Número de alarmas que es capaz de tratar.
 3. - Potencial de almacenamiento de eventos.

- 4. - Capacidades gráficas de representación de la red y los elementos de red.
- 5. - Tiempo de respuesta.
- 9. Módulo de gestión de fallos.
 - 1. - Detección de fallos y generación de alarmas,
 - 2. - Cancelación de alarmas.
 - 3. - Aplicaciones para la supervisión de red y correlación de alarmas.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE MONITORIZACIÓN EN REDES DE COMUNICACIONES.

- 1. Procedimientos de monitorización dependiendo del tipo de red.
 - 1. - Sondas.
 - 1. * Sondas SNMP.
 - 2. * Sondas RMON.
 - 2. - Interrogación a los elementos de red.
 - 3. - Intrusiva.
 - 1. * No intrusiva.
 - 2. * Modo comando.
 - 3. * Mediante el gestor de equipos de red.
- 2. Tipos de alarmas presentadas por los sistemas de comunicaciones.
 - 1. - Alarmas de fallo de enlaces.
 - 2. - Alarmas de fallo de equipo.
 - 3. - Alarma de fallo de proceso.
 - 4. - Alarmas de temperatura/humedad.
 - 5. - Alarmas permanentes.
 - 6. - Alarmas esporádicas.
- 3. Reglas de correlación de alarmas.
 - 1. - Filtrado.
 - 2. - Agrupación de alarmas.
 - 3. - Enraizamiento de alarmas a causa raíz.
- 4. Tipos de mapas de red y métodos de interconexión de las herramientas de gestión de fallos de cada uno de los sistemas con los mapas de red.
 - 1. - Representación topológica de la red
 - 2. - Representación de los equipos de red y los elementos que lo componen.
- 5. Interfaces y agentes estandarizados para interconexión de los sistemas de gestión.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROCEDIMIENTOS DE DIAGNÓSTICO Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS DE ALARMAS EN REDES Y SERVICIOS DE COMUNICACIONES.

- 1. Tipos de alarmas más frecuentes presentadas por los equipos de comunicaciones.
 - 1. - Relacionadas con los elementos de transmisión.
 - 2. - Relacionadas con los elementos de conmutación.
 - 3. - Relacionadas con las aplicaciones.
- 2. Técnicas de diagnóstico, de localización y de causa de las alarmas.
- 3. Herramientas de monitorización de alarmas en los sistemas de gestión.
 - 1. - Herramientas comerciales.
 - 2. - Herramientas específicas de cliente.
- 4. Herramientas de configuración de los equipos de comunicaciones en los sistemas de gestión y otras posibles herramientas.
 - 1. - Descubrimiento automático de la topología de la red.

2. - Gestión de inventario y configuración de la red.
3. - Gestión de MIBs.
4. - Gestión de direcciones de red.
5. Herramientas específicas:
 1. - Analizador de protocolos.
 2. - Traceador de llamadas.
 3. - Sondas de monitorización remota.
6. Elaboración de procedimientos de resolución de incidencias en función de las alarmas presentadas.
 1. - Identificación de la incidencia:
 1. * Recogida de eventos producidos, priorizados por categorías, fecha, tipo de elemento, severidad, servicio afectado.
 2. * Determinación de la gravedad de la incidencia.
 3. * Filtrado de la información.
 4. * Determinación de los síntomas.
 5. * Correlación de las alarmas presentadas.
 6. * Identificación del fallo.
 2. - Procedimiento de actuación.
 1. * Acciones sobre los elementos de red.
 2. * Generación de reportes de incidencia.
 3. * Escalar a la unidad responsable de resolución final.
 3. - Aislamiento del fallo.
 4. - Resolución del fallo.
 5. - Comprobación de la validez de la solución en todos los subsistemas importantes de la red.
 6. - Registro y documentación de la incidencia, con datos de la detección y resolución del problema.

UNIDAD FORMATIVA 2. UF1855 ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES DE USUARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SUPERVISIÓN DEL SERVICIO EN REDES DE COMUNICACIONES

1. Tipos de servicio ofrecidos por el operador en función de la red de comunicaciones y de la tecnología.
 1. - Servicios de voz.
 2. - Servicios de datos.
2. Arquitectura global de prestación de servicios en función del tipo de red.
 1. - Equipos utilizados en la prestación de los servicios.
 2. - Plataformas de servicios.
 3. - Elementos de gestión y administración de los servicios.
3. Modelo de supervisión del servicio.
 1. - Componentes de la arquitectura física.
 2. - Sistemas de operación (OS).
 3. - Redes de comunicación de datos (DCN).
 4. - Estaciones de trabajo (WS).
 5. - Dispositivos de mediación (MD).
 6. - Elementos de red (NE).
 7. - Adaptadores (QA).
4. Tipos de supervisión de redes.

1. - Supervisión proactiva.
2. - Supervisión reactiva.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES Y CONSULTAS DE CLIENTES.

1. Gestión y tratamiento de incidencias o reclamaciones de un servicio ofrecido a clientes.
 1. - Registro.
 2. - Verificación.
 3. - Correlación con alarmas de la red.
 4. - Resolución de la incidencia o reclamación.
 5. - Documentación del proceso de resolución.
2. Procedimientos de correlación de reclamaciones de clientes con alarmas en la red de comunicaciones.
 1. - Determinación de causa raíz.
 2. - Enraizamiento jerárquico de reclamaciones.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES.

1. Herramientas de gestión de datos de cliente y servicios contratados.
 1. - Arquitectura.
 2. - Configuración.
2. Herramientas de gestión de datos de inventario y asignación.
 1. - Bases de datos de inventario.
 2. - Bases de datos de configuración.
3. Tipos y modelos de terminales de acceso a los servicios prestados sobre la red.
 1. - Sistema Operativo.
 2. - Prestaciones.

UNIDAD FORMATIVA 3. UF1856 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE INCIDENCIAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCEDIMIENTOS DE SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS DE ALARMAS Y RECLAMACIONES EN REDES DE COMUNICACIONES.

1. Herramientas de gestión de incidencias.
 1. - Procedimiento de apertura de una incidencia o reclamación.
 2. - Procedimiento de asignación de unidad responsable de resolución.
 3. - Procedimiento de cierre de una incidencia o reclamación.
2. Herramientas que permitan la coordinación de tareas entre departamentos
 1. - Procedimiento de consulta del estado de cada uno de los problemas abiertos.
 2. - Procedimiento de reasignación de unidad responsable para el paso de responsabilidad de la atención del problema a otro departamento.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCEDIMIENTOS DE ELABORACIÓN DE INFORMES DE SEGUIMIENTO QUE PERMITAN RECOGER EL TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE LAS ALARMAS Y RECLAMACIONES.

1. Concepto de Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).
 1. - Tipos de SLAs.
 2. - Parámetros de seguimiento de un SLA.
2. Procedimientos de asignación de tiempos de resolución a los departamentos implicados.

3. Procedimiento de obtención de informes de cumplimiento de SLAs.
 1. - Tipos de informes
 2. - Periodicidad de los informes.

MÓDULO 2. MF1217_3 RECONFIGURACIÓN Y COORDINACIÓN DE TRABAJOS SOBRE LA RED DE COMUNICACIONES

UNIDAD FORMATIVA 1. UF1857 CONFIGURACIÓN DE LA RED DE COMUNICACIONES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. REDES Y SERVICIOS DE LAS REDES DE COMUNICACIONES.

1. Redes de comunicaciones.
 1. - Tipos.
 2. - Topologías.
 3. - Características y prestaciones.
 4. - Servicios ofrecidos por las redes de comunicaciones.
 5. - Servicios de red.
 6. - Servicios de cliente.
2. Funcionamiento de cada una de las redes en función de los estándares y de la tecnología.
 1. - Establecimiento de llamadas.
 2. - Establecimiento de contextos.
 3. - Establecimiento de conexiones de datos.
 4. - Circuitos virtuales.
 5. - Circuitos permanentes.
3. Servicios finales y aplicaciones implementados sobre cada una de las redes.
 1. - Servicios de voz.
 2. - Servicios de datos.
4. Arquitectura global para la prestación del servicio:
 1. - Funcionamiento.
 2. - Direccionamiento.
 3. - Arquitectura de seguridad.
 4. - Provisión del servicio.
 5. - Servicio en itinerancia.
 6. - Modos de handover.
 7. - Modos de tarificación.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN DE LA RED DE COMUNICACIONES.

1. El sistema de gestión de red.
 1. - Características y funcionalidades en la gestión de la configuración.
2. Módulo de gestión de la configuración:
 1. - Cambios de parámetros.
 2. - Recogida de datos sobre la configuración.
 3. - Consistencia de los datos de configuración.
 4. - Actualización de la red.
 5. - Carga remota de software.
 6. - Aplicaciones de soporte a cambios hardware.
 7. - Gestión de tareas y exploración de la red.
3. Recolección automatizada de datos sobre el inventario y estado de la red:

1. - Versiones software y hardware de los distintos equipos.
2. - Versiones software de las aplicaciones
4. Almacenamiento de los datos de configuración.
 1. - Bases de datos de inventario.
 2. - Bases de datos de configuración.
5. Red de gestión.
 1. - Arquitectura.
 2. - Tipos.
 3. - Direccionamiento.
 4. - Pila de protocolos TCP/IP.
6. Protocolos estándares SNMP, CMIP y CORBA.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. UTILIDADES UNIX EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE RED.

1. Conexión y entorno de usuario en sistema operativo Unix.
2. Sistema de ficheros de Unix.
3. Comandos de gestión de ficheros y directorios.
4. Permisos de usuario y grupos.
5. Ejecución de programas, modalidades:
 1. - Ejecución de fondo (background),
 2. - Programación de la ejecución de tareas en diferido (cron table).
6. Adaptación de scripts mediante el uso de un editor de textos (vi).
7. Protocolo TCP/IP en máquinas Unix:
 1. - Direccionamiento IP.
 2. - Puertos.
 3. - Comandos.
8. Protocolos Telnet, FTP.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONFIGURACIÓN DE LOS EQUIPOS DE LA RED DE COMUNICACIONES.

1. Configuración de los equipos de comunicaciones:
 1. - Esquema funcional.
 2. - Arquitectura.
2. Procedimientos de configuración de los equipos.
 1. - Configuración de la red de transporte.
 2. - Configuración de los equipos de señalización.
 3. - Configuración de los equipos de conmutación de circuitos
 4. - Configuración de los equipos de la red de paquetes.
 5. - Configuración de las interfaces de conexión entre los diversos equipos que conforman la red de comunicaciones.
3. Medida de señales de las interfaces, buses, cables y conectores.
4. Teoría de colas para el reparto de carga.
5. Herramientas de configuración de los equipos de comunicaciones en los sistemas de gestión.
6. Sistemas redundantes.
7. Procedimientos de restauración de los servicios de comunicaciones afectados.
8. Gestión de la disponibilidad.
9. Cambio en la configuración de los recursos.
10. Almacenamiento de los datos de configuración.
 1. - Bases de datos de inventario.

2. - Bases de datos de configuración.

UNIDAD FORMATIVA 2. UF1858 CONTROL DE INVENTARIO DE RED

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE INVENTARIO DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES.

1. Herramientas software de inventario.
2. Arquitectura.
 1. - Sistema de almacenamiento de la información,
 2. - Acceso de los usuarios.
3. Perfiles de acceso a la herramienta.
4. Mecanismos de mantenimiento y de copias de seguridad.
5. Procedimientos de registro de los servicios y de los componentes de la red sobre los que se implementan.

UNIDAD FORMATIVA 3. UF1859 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE TRABAJOS EN RED

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE TRABAJOS SOBRE LA RED DE COMUNICACIONES.

1. Clasificación de trabajos y actuaciones realizadas sobre los sistemas de comunicaciones.
2. Determinación del riesgo del trabajo.
 1. - Asignación de grado de severidad de los trabajos.
 2. - Por el grado de dificultad.
 3. - Por el número de servicios y clientes potenciales de ser afectados.
 4. - Por el tiempo de parada de los equipos o afectación del servicio.
3. Planificación de tiempos y relación de fases de los trabajos.
 1. - Trabajos en serie.
 2. - Trabajos en paralelo.
4. Planes de contingencia.
 1. - Plan de contingencia parcial.
 2. - Plan de contingencia total.
5. Seguimiento de la realización de los trabajos.
 1. - Puntos de control.
 2. - Determinación del momento de terminación de los trabajos.
 3. - Procedimiento de marcha atrás en caso de imposibilidad de garantizar el servicio.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. HERRAMIENTAS SOFTWARE DE REGISTRO Y PROGRAMACIÓN DE LOS TRABAJOS.

1. Arquitectura y funcionalidades de las herramientas de registro de los trabajos.
2. Arquitectura y funcionalidades de las herramientas de registro de los trabajos.
3. Gestión de trabajos.
 1. - Creación de un nuevo registro de trabajo programado.
 2. - Cierre de un registro de trabajo programado.
 3. - Modificación y anulación de un trabajo programado.
4. Verificación de copias de seguridad, de mecanismos de restauración.

MÓDULO 3. MF1218_3 GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOPORTADOS POR LA RED DE

COMUNICACIONES

UNIDAD FORMATIVA 1. UF1860 MONITORIZACIÓN DEL RENDIMIENTO DE LA RED Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCEDIMIENTOS DE MONITORIZACIÓN DEL RENDIMIENTO DE UNA RED DE COMUNICACIONES.

1. Tipos de contadores disponibles en los equipos de comunicaciones.
2. Medidas de calidad.
 1. - Parámetros de Nivel de Servicio extremo a extremo.
 2. - Parámetros de Nivel de Servicio generales.
 1. * Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).
 2. * Objetivos (informativos).
3. Medidas de tráfico.
4. Significado y tipos de métricas de calidad estandarizadas para la medida de calidad de una red de comunicaciones.
 1. - Métricas relacionadas con el Centro Atención al Cliente (CAC).
 1. * Tiempo Medio Espera.
 2. * Tiempo Medio Respuesta.
 3. * Tiempo Medio Despacho/Resolución.
 4. * Número de llamadas atendidas por servicio.
 5. * Número de avisos abiertos por servicio y tipo (provisión o reposición).
 6. * Número de avisos cerrados por servicio y tipo (provisión o reposición).
 7. * Ratio tickets / llamadas por servicio.
 8. * Llamadas emitidas por servicio.
 9. * Llamadas abandonadas.
 10. * Llamadas atendidas en 10 segundos.
 11. * Plazo de entrega de informes del servicio de CAC.
 12. * Interacciones Completadas en CAC.
 13. * Tiempo máximo para volver a llamar al usuario con el estado de incidencias.
 14. * Provisiones/Reposiciones con cierre formal e información en máximo 2 horas después de la solución.
 15. * Número de reposiciones atendidas (desde CAC).
 16. * Número de reposiciones atendidas (no desde CAC).
 17. * Número de provisiones atendidas (desde CAC).
 18. * Número de provisiones atendidas (no desde CAC).
 19. * Porcentaje de reposiciones/provisiones abiertas y cerradas en mes en curso.
 20. * Llamadas emitidas por servicio.
 21. * Interacciones Completadas en Operación.
 22. * Interacciones despachadas correctamente en Operación.
 23. * Incidencias críticas detectadas proactivamente.
 24. * Incidencias repetidas (diez incidencias más repetidas) por servicio.
 25. * Número de problemas detectados y registrados por servicio.
 26. * Problemas repetidos (diez problemas más repetidos) por servicio.
 27. * Número de cambios registrados por servicio.
 28. * Cambios rechazados por servicio.
 29. * % de cambios implementados según la planificación.
 30. * Paradas de servicios provocadas por cambios.

31. * % de activos inventariados en el sistema.
 32. * % Elementos monitorizados.
 33. * Número de incidencias asociadas a falta de capacidad.
 34. * % de servicios críticos de los que se hace seguimiento de la disponibilidad
 35. * Reiteración de incidencias.
 36. * Plazo de entrega de informes del servicio de Operación.
2. - Métricas relacionadas con el Control de Calidad y Control de Servicios.
 1. * Plazo de entrega de informes de ANS.
 2. * Plazo de entrega de informes de Operación.
 3. * Actualización de la documentación operativa.
 4. * Actualización continua del inventario.
 5. * Frecuencia de actualización de la biblioteca de documentación operacional.
 6. * Plazo de entrega de informes de seguimiento de actividad.
 3. - Métricas relacionadas con la Calidad percibida y satisfacción del cliente.
 1. * Grado de satisfacción del responsable del servicio.
 2. * Grado de satisfacción de clientes internos.
 3. * Grado de satisfacción de clientes finales.

UNIDAD FORMATIVA 2. UF1861 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL RENDIMIENTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SISTEMA DE GESTIÓN DE RENDIMIENTO.

1. Arquitectura del sistema de gestión de rendimiento.
2. Requisitos de un sistema de gestión de rendimiento de red.
3. Requisitos de un sistema de gestión de rendimiento de red.
 1. - Establecimiento de objetivo de prestaciones de QoS.
 2. - Comprobación de prestaciones de QoS.
 3. - Establecimiento de objetivos de prestaciones de red.
 4. - Comprobación de prestaciones de red.
 5. - Criterios de calidad de servicio del cliente.
 6. - Comprobación de prestaciones de Elementos de Red.
 7. - Comprobación de Integridad de Datos.
4. Interfaces de interconexión con sistemas de gestión de rendimiento asociados a los sistemas de comunicaciones.
5. Activación y desactivación de contadores.
6. Herramientas disponibles y métodos utilizados.
7. Métodos de recopilación de las medidas.
8. Transferencia de medidas.
9. Formatos de los ficheros de medidas.
10. Conceptos de granularidad, números de medidas en ficheros, tiempo de recogida de los datos estadísticos.
11. Almacenamiento de medidas.
12. Procedimientos de gestión para el procesado y almacenamiento de las medidas.
13. Herramientas comerciales disponibles para la gestión del rendimiento.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MÉTODOS DE EXTRACCIÓN DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE RENDIMIENTO.

1. Almacenamiento de los datos.

2. Lenguajes de consulta del sistema de gestión de rendimiento.
3. Herramientas gráficas de consulta de información estadística.

UNIDAD FORMATIVA 3. UF1862 INFORMES DE CALIDAD DE RED Y SERVICIOS SOPORTADOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INFORMES DE CALIDAD DE LA RED DE COMUNICACIONES.

1. Diseño de informes.
2. Métodos de presentación de informes.
3. Informes web: acceso, presentación, actualización.
4. Informes supervisión del tráfico de voz, de señalización, tráfico de transporte.
5. Informes de utilización de servicios.
6. Interpretación de los resultados de los informes, en función de eventos externos.
7. Herramientas de publicación de informes.

¿Te ha parecido interesante esta información?

Si aún tienes dudas, nuestro equipo de asesoramiento académico estará encantado de resolverlas.

Pregúntanos sobre nuestro método de formación, nuestros profesores, las becas o incluso simplemente conócenos.

Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

¡Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 900 831 200

 formacion@euroinnova.com

 www.euroinnova.edu.es

Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By
EDUCA EDTECH
Group