



Guía Docente				
Datos Identificativos				2013/14
Asignatura (*)	Calidade na Xestión TIC	Código	614G01046	
Titulación				
Descritores				
Ciclo	Período	Curso	Tipo	Créditos
Grao	2º cuatrimestre	Terceiro	Obrigatoria	6
Idioma	Galego/Inglés			
Prerrequisitos				
Departamento	Electrónica e Sistemas			
Coordinación	Padron Gonzalez, Emilio Jose	Correo electrónico	emilio.padron@udc.es	
Profesorado	Padron Gonzalez, Emilio Jose	Correo electrónico	emilio.padron@udc.es	
Web				
Descrición xeral	Introdución á xestión de servizos dentro do entorno dunha organización TIC. Prestarase especial atención á metodoloxía ITIL.			

Competencias da titulación	
Código	Competencias da titulación

Resultados da aprendizaxe			
Competencias de materia (Resultados de aprendizaxe)	Competencias da titulación		
Comprender a problemática na xestión dun servizo	A52	B1 B3 B7	
Comprender o contorno dunha organización e as súas necesidades no ámbito das TIC	A52 A56	B1 B3 B5 B7	
Capacidade para deseñar, despregar e xestionar un servizo TIC	A53 A56	B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7	C1 C2 C3 C6
Capacidade para a xestión da garantía e seguridade dos sistemas informáticos	A58	B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7	

Contidos	
Temas	Subtemas
Introdución	Organizacións e TIC Xestión de servizos
Boas prácticas de xestión de servizos	Conceptos xerais Introdución a ITIL v3



O ciclo de vida dun servizo	Ciclo de vida dun servizo Estratexia do servizo Deseño do servizo Transición do servizo Operación do servizo Mellora continua do servizo
Deseño dun servizo	Conceptos xenéricos e definicións Principios clave e modelos Procesos
Transición do servizo	Conceptos xenéricos e definicións Principios clave e modelos Procesos
Operación do servizo	Conceptos xenéricos e definicións Principios claves e modelos Procesos Funcións
Estratexia do servizo	Introdución Procesos
Mellora continua do servizo	Principios clave e modelos Procesos

Planificación			
Metodoloxías / probas	Horas presenciais	Horas non presenciais / traballo autónomo	Horas totais
Sesión maxistral	20	54	74
Solución de problemas	10	27	37
Traballos tutelados	10	27	37
Proba obxectiva	2	0	2
Atención personalizada	0		0

\*Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientativo, considerando a heteroxeneidade do alumnado

Metodoloxías	
Metodoloxías	Descrición
Sesión maxistral	Exposición dos contidos teóricos da materia
Solución de problemas	Análise de casos prácticos relacionados cos contidos teóricos
Traballos tutelados	Preparación e exposición dun tema relacionado coa materia
Proba obxectiva	Avaliación mediante proba escrita dos contidos da materia

Atención personalizada	
Metodoloxías	Descrición
Traballos tutelados Sesión maxistral Solución de problemas	A atención personalizada na realización das prácticas de laboratorio antóxase imprescindible para dirixir aos alumnos no desenvolvemento do traballo. Ademais, esta atención servirá para validar e avaliar o traballo realizado polos alumnos nas distintas fases do seu desenvolvemento ata chagar á súa finalización.

Avaliación		
Metodoloxías	Descrición	Cualificación
Traballos tutelados	Preparación e exposición dun contido da materia	20



Solución de problemas	Avaliación dos coñecementos teóricos da materia	40
Proba obxectiva	Avaliación da posta en práctica dos coñecementos adquiridos	40

### Observacións avaliación

### Fontes de información

<b>Bibliografía básica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Brady Orand (2011). Foundations of IT Service management with ITIL 2011. CreateSpace</li><li>- Peter Farenden (2011). ITIL for dummies. Oxford : John Wiley &amp; Sons</li><li>- Office of Government Commerce (2012) (2012). Passing your ITIL Foundation exam. The Stationery Office</li></ul>
<b>Bibliografía complementaria</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cabinet Office (2011). ITIL Continual Service Improvement. TSO (The Stationery Office)</li><li>- Cabinet Office (2011). ITIL Service Design. TSO (The Stationery Office)</li><li>- Cabinet Office (2011). ITIL Service Operation. TSO (The Stationery Office)</li><li>- Cabinet Office (2011). ITIL Service Strategy. TSO (The Stationery Office)</li><li>- Cabinet Office (2011). ITIL Service Transition. TSO (The Stationery Office)</li></ul>

### Recomendacións

#### Materias que se recomenda ter cursado previamente

#### Materias que se recomenda cursar simultaneamente

Aseguramento da Calidade/614G01028

Calidade en Sistemas de Información/614G01044

#### Materias que continúan o temario

Xestión de Proxectos/614G01021

### Observacións

(\*A Guía docente é o documento onde se visualiza a proposta académica da UDC. Este documento é público e non se pode modificar, salvo casos excepcionais baixo a revisión do órgano competente dacordo coa normativa vixente que establece o proceso de elaboración de guías