



Guía Docente				
Datos Identificativos			2020/21	
Asignatura (*)	Calidade na Xestión TIC	Código	614G01046	
Titulación				
Descritores				
Ciclo	Período	Curso	Tipo	Créditos
Grao	2º cuadrimestre	Terceiro	Optativa	6
Idioma	GalegoInglés			
Modalidade docente	Híbrida			
Prerrequisitos				
Departamento	Enxeñaría de Computadores			
Coordinación	Porta Trinidad, Juan	Correo electrónico	juan.porta@udc.es	
Profesorado	Enes Álvarez, Jonatan Porta Trinidad, Juan	Correo electrónico	jonatan.enes@udc.es juan.porta@udc.es	
Web				
Descrición xeral	Introdución á xestión de servizos TIC dentro do contorno dunha organización. Prestarase especial atención ás recomendacións ITIL.			



## Plan de continxencia

### 1. Modificacións nos contidos

- Non se realizarán cambios.

### 2. Metodoloxías

\*Metodoloxías docentes que se manteñen

- Todas as metodoloxías docentes serán modificadas para adaptarlas á modalidade docente non presencial.

\*Metodoloxías docentes que se modifican

- Sesión maxistral: Para a exposición dos contidos da materia, reemplázase a clase de teoría presencial na aula por videoconferencia (en directo, grabada e compartida cos estudantes).
- Solución de problemas: Para a análise de casos prácticos relacionados cos contidos da materia, reemplázase a clase de laboratorio presencial na aula por resolución de preguntas por email e por videoconferencias co estudante no horario oficial de prácticas de laboratorio (implementaranse tamén medidas de flexibilidade fora do horario oficial de prácticas de laboratorio se é necesario).
- Traballos tutelados: Para a preparación e exposición de traballos sobre contidos da materia, reemplázase a clase de laboratorio presencial na aula por resolución de preguntas por email e por videoconferencias co estudante no horario oficial de prácticas de laboratorio (implementaranse tamén medidas de flexibilidade fora do horario oficial de prácticas de laboratorio se é necesario).
- Proba obxectiva: Reemplázase a proba obxectiva de avaliación dos contidos teóricos da materia por cuestionarios Moodle (modalidade asíncrona, secuencial).

### 3. Mecanismos de atención personalizada ao alumnado

- Utilizaranse as ferramentas Email, Moodle, Microsoft Teams e Microsoft Stream coa temporalización indicada a continuación.
- Email: Medio principal de interacción cos estudantes. Uso deste medio diariamente, e baixo demanda según as necesidades docentes ao longo do cuatrimestre.
- Moodle: Medio principal de compartición de materias docentes da asignatura (transparencias, enunciados das prácticas de laboratorio, grabacións das sesións maxistras, ...), e de comunicación de novas durante o curso. Uso deste medio baixo demanda según as necesidades docentes ao longo do cuatrimestre.
- Microsoft Teams: Medio utilizado para realización de videoconferencias nas que se imparten os contidos teóricos da materia, para grabación de ditas videoconferencias, para a asistencia aos estudantes durante a realización das prácticas, e para realización de titorías online. Disponibilidade nos horarios oficiais de prácticas e teoría. Tamén baixo demanda en función das necesidades dos estudantes.
- Microsoft Stream: Medio utilizado para distribución das grabacións das videoconferencias realizadas con Microsoft Teams.

### 4. Modificacións na avaliación

- Realizarase a avaliación mediante as seguintes metodoloxías, cos pesos na cualificación e a descrición indicadas a continuación.
- Práctica 1: 0.5 puntos. Resolución de problemas por parellas.
- Práctica 2: 0.5 puntos. Resolución de problemas por parellas.
- Práctica 3: 0.5 puntos. Resolución de problemas por parellas.
- Práctica 4: 1 punto. Resolución de problemas por parellas.
- Práctica 5: 1.5 puntos. Resolución de problemas por parellas.
- Práctica 6: 2 puntos. Resolución de problemas individualmente.
- Cuestionario 1: 2 puntos. Cuestionario tipo test sobre contidos expostos en sesións maxistras.
- Cuestionario 2: 2 puntos. Cuestionario tipo test sobre contidos expostos en sesións maxistras.

\*Observacións de avaliación:

- Utilizarase un proceso de avaliación continua baseado na resolución de problemas por parellas, resolución de problemas

individualmente, e cuestionarios Moodle (asíncronos, secuenciais) sobre os contidos da materia expostos en sesións maxistras.

- Os estudantes entregarán as prácticas mediante o registro da data/hora de entrega a través dun sistema de control de versións compartido co profesor.
- Teranse en conta as dificultades que o alumnado poida ter na realización das probas de avaliación, e implementaranse alternativas adaptadas ás circunstancias excepcionais que poidan xurdir.

#### 5. Modificacións da bibliografía ou webgrafía

- Non se realizarán cambios na bibliografía recomendada.



Competencias / Resultados do título	
Código	Competencias / Resultados do título

Resultados da aprendizaxe			
Resultados de aprendizaxe	Competencias / Resultados do título		
Comprender a problemática na xestión dun servizo	A52	B1 B3 B7	C1 C6
Comprender o contorno dunha organización e as súas necesidades no ámbito das TIC	A52 A56	B1 B3 B7	C1 C6
Capacidade para deseñar, despregar e xestionar un servizo TIC	A53 A56	B1 B2 B3 B7 B9	C1 C6
Capacidade para a xestión da garantía e seguridade dos sistemas informáticos	A58	B1 B2 B3 B7	C1 C6

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 de servizos	Conceptos xenéricos e definicións Principios clave e modelos Procesos
Transición de servizos	Conceptos xenéricos e definicións Principios clave e modelos Procesos
Operación de servizos	Conceptos xenéricos e definicións Principios claves e modelos Procesos Funcións
Estratexia de servizos	Introdución Procesos
Mellora continua de servizos	Principios clave e modelos Procesos

Planificación
---------------



Metodoloxías / probas	Competencias / Resultados	Horas lectivas (presenciais e virtuais)	Horas traballo autónomo	Horas totais
Sesión maxistral	A52 A53 A56 A58	20	54	74
Solución de problemas	A53 B1 B2 B3 B9	10	27	37
Traballos tutelados	A53 B7 C1 C6	10	27	37
Proba obxectiva	A52	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
Solución de problemas Sesión maxistral Traballos tutelados	O estudantado disporá de atención personalizada en todas as fases da aprendizaxe, tanto práctico como teórico.

Avaliación			
Metodoloxías	Competencias / Resultados	Descrición	Cualificación
Solución de problemas	A53 B1 B2 B3 B9	Avaliación da posta en práctica dos coñecementos adquiridos	40
Proba obxectiva	A52	Avaliación dos coñecementos teóricos da materia	40
Traballos tutelados	A53 B7 C1 C6	Preparación e exposición de traballos sobre contidos da materia	20

Observacións avaliación
A avaliación do alumnado a tempo parcial terá en conta as súas circunstancias especiais en canto a flexibilidade horaria.

Fontes de información	
<b>Bibliografía básica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Office of Government Commerce (2012). Passing your ITIL Foundation exam. The Stationery Office</li> <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> </ul>
<b>Bibliografía complementaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cabinet Office (2011). ITIL Service Strategy. TSO (The Stationery Office)</li> <li>- Cabinet Office (2011). ITIL Service Design. TSO (The Stationery Office)</li> <li>- Cabinet Office (2011). ITIL Service Transition. TSO (The Stationery Office)</li> <li>- Cabinet Office (2011). ITIL Service Operation. TSO (The Stationery Office)</li> <li>- Cabinet Office (2011). ITIL Continual Service Improvement. TSO (The Stationery Office)</li> </ul>

Recomendacións	
Materias que se recomenda ter cursado previamente	
Xestión de Proxectos/614G01021	
Materias que se recomenda cursar simultaneamente	



Calidade en Sistemas de Información/614G01044

Aseguramento da Calidade/614G01223

Materias que continúan o temario

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