



## Guía Docente

Datos Identificativos					2021/22
Asignatura (*)	Calidade na Xestión TIC		Código	614G01046	
Titulación	Grao en Enxeñaría Informática				
Descritores					
Ciclo	Período	Curso	Tipo	Créditos	
Grao	2º cuatrimestre	Terceiro	Optativa	6	
Idioma	CastelánInglés				
Modalidade docente	Presencial				
Prerrequisitos					
Departamento	Enxeñaría de Computadores				
Coordinación	Enes Álvarez, Jonatan	Correo electrónico	jonatan.enes@udc.es		
Profesorado	Enes Álvarez, Jonatan	Correo electrónico	jonatan.enes@udc.es		
Web					
Descrición xeral	Introdución á xestión de servizos TIC dentro do contorno dunha organización. Prestarase especial atención ás recomendacións ITIL.				



<b>Plan de continxencia</b>	<p>1. Modificacións nos contidos</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Non se realizarán cambios.</li></ul> <p>2. Metodoloxías</p> <p>Metodoloxías docentes que se manteñen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Todas as metodoloxías docentes serán modificadas para adaptalas á modalidade docente non presencial.</li></ul> <p>Metodoloxías docentes que se modifican</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Sesión maxistral: Para a exposición dos contidos da materia, substituirase a clase de teoría presencial na aula por videoconferencia (en directo, gravada e compartida cos estudantes).</li><li>- Prácticas de laboratorio: As prácticas pasarán a realizarse de maneira virtual mediante Teams.</li><li>- Estudo de casos: A explicación do problema proposto realizarase de forma virtual ou cun vídeo gravado.</li><li>- Proba obxectiva: Substituirase a proba obxectiva de avaliación dos contidos teóricos da materia por cuestionarios Moodle.</li></ul> <p>3. Mecanismos de atención personalizada ao alumnado</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Utilizaranse as ferramentas Email, Moodle, Microsoft Teams e Microsoft Stream coa temporización indicada a continuación.</li><li>- Email: Medio principal de interacción cos estudantes. Uso deste medio diariamente, e baixo demanda segundo as necesidades docentes ao longo do cuadrimestre.</li><li>- Moodle: Medio principal de compartición de materiais docentes da materia (transparencias, enunciados das prácticas de laboratorio, gravacións das sesións maxistras, ...), e de comunicación de noticias durante o curso. Uso deste medio baixo demanda segundo as necesidades docentes ao longo do cuadrimestre.</li><li>- Microsoft Teams: Medio utilizado para realización de videoconferencias nas que se imparten os contidos teóricos da materia, para gravación das devanditas videoconferencias, para a asistencia aos estudantes durante a realización das prácticas, e para realización de tutorías en liña. Disponibilidade nos horarios oficiais de prácticas e teoría. Tamén baixo demanda en función das necesidades dos estudantes.</li><li>- Microsoft Stream: Medio utilizado para distribución das gravacións das videoconferencias realizadas con Microsoft Teams.</li></ul> <p>4. Modificacións na avaliación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>+ Ningunha modificación</li></ul> <p>5. Modificacións da bibliografía ou webgrafía</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Non se realizarán cambios na bibliografía recomendada.</li></ul>
-----------------------------	--

Competencias / Resultados do título	
Código	Competencias / Resultados do título
A52	Capacidade para comprender o contorno dunha organización e as súas necesidades no ámbito das tecnoloxías da información e as comunicacións.
A53	Capacidade para seleccionar, deseñar, despregar, integrar, avaliar, construír, xestionar, explotar e manter as tecnoloxías de hardware, software e redes dentro dos parámetros de custo e calidade adecuados.
A56	Capacidade para seleccionar, despregar, integrar e xestionar sistemas de información que satisfagan as necesidades da organización, cos criterios de custo e calidade identificados.
A58	Capacidade para comprender, aplicar e xestionar a garantía e seguranza dos sistemas informáticos.
B1	Capacidade de resolución de problemas
B2	Traballo en equipo
B3	Capacidade de análise e síntese
B7	Preocupación pola calidade
B9	Capacidade para xerar novas ideas (creatividade)



C1	Expresarse correctamente, tanto de forma oral coma escrita, nas linguas oficiais da comunidade autónoma.
C6	Valorar criticamente o coñecemento, a tecnoloxía e a información dispoñible para resolver os problemas cos que deben enfrontarse.

Resultados da aprendizaxe			
Resultados de aprendizaxe		Competencias / Resultados do título	
Comprender a problemática na xestión dun servizo		A52 A53 A56 A58	B1 B7 B9
Capacidade para deseñar, despregar e xestionar un servizo TIC		A53 A56 A58	B1 B2 B3 B9 C1
Capacidade para a xestión da garantía e seguridade dos sistemas informáticos		A58	B1 B3 B9 C1
Comprender o contorno dunha organización e as súas necesidades no ámbito das TIC		A52	B7 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
Estratexia de servizos	Introdución Propósito e obxectivo Procesos Strategy Management for IT Services Service Portfolio Management Financial Management for IT Services Business Relationship Management Demand Management
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



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 B7 B9 C6	20	54	74
Prácticas de laboratorio	A53 A56 B1 B2 B3 B7 C1	20	54	74
Proba obxectiva	A52 A53 A56 A58 B1 B3 B9 C1	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
Prácticas de laboratorio	Realizaranse diversas prácticas cun enfoque para comprender a importancia dalgúns aspectos relacionados coa xestión de servizos.
Proba obxectiva	Avaliación mediante proba escrita dos contidos da materia

Atención personalizada	
Metodoloxías	Descrición
Sesión maxistral	O estudiantado disporá de atención personalizada en todas as fases da aprendizaxe, tanto práctico como teórico.

Avaliación			
Metodoloxías	Competencias / Resultados	Descrición	Cualificación
Prácticas de laboratorio	A53 A56 B1 B2 B3 B7 C1	Algunhas das prácticas para realizar serán avaliadas.	50
Proba obxectiva	A52 A53 A56 A58 B1 B3 B9 C1	Avaliación dos coñecementos teóricos da materia.  Dividirase en 2 probas, unha de menor peso realizada a metade do cuadrimestre co contido do temario impartido ata ese momento, e unha proba final de maior peso realizada a final do cuadrimestre.	50

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>- Peter Farenden (2011). ITIL for dummies. Oxford : John Wiley &amp; Sons</li> <li>- Brady Orand (2011). Foundations of IT Service management with ITIL 2011. CreateSpace</li> <li>- Office of Government Commerce (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 Operation. TSO (The Stationery Office)</li><li>- Cabinet Office (2011). ITIL Service Transition. TSO (The Stationery Office)</li><li>- Cabinet Office (2011). ITIL Service Design. TSO (The Stationery Office)</li><li>- Cabinet Office (2011). ITIL Service Strategy. 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