



Guía Docente				
Datos Identificativos				2024/25
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 na contorna dunha organización. No aspecto teórico, prestarase especial atención ás recomendacións ITIL. No aspecto práctico, realizaranse varias prácticas centradas no despregamento e mantemento de servizos que poden ser de utilidade no contexto dunha empresa de tamaño mediano e pequeno.			

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
Comprender o contorno dunha organización e as súas necesidades no ámbito das TIC	A58	B1 B3 B9	C1
Capacidade para a xestión da garantía e seguridade dos sistemas informáticos	A52	B7	C6



Contidos	
Temas	Subtemas
Tema 1 - Introducción	<ul style="list-style-type: none"><li>* TIC, servizos e xestión de servizos</li><li>* ITIL</li><li>* Anatomía dun servizo</li><li>* Conceptos básicos de ITIL</li><li>* Ciclo de vida de ITIL</li></ul>
Tema 2 - Estratexia de servizos	<ul style="list-style-type: none"><li>* Introducción</li><li>* Propósito e obxectivo</li><li>* Procesos<ul style="list-style-type: none"><li>---- Strategy Management for IT Services</li><li>---- Service Portfolio Management</li><li>---- Financial Management for IT Services</li><li>---- Business Relationship Management</li><li>---- Demand Management</li></ul></li></ul>
Tema 3 - Deseño de servizos	<ul style="list-style-type: none"><li>* Introducción</li><li>* Propósito e obxectivo</li><li>* Procesos<ul style="list-style-type: none"><li>---- Design Coordination</li><li>---- Service Level Management</li><li>---- Service Catalog Management</li><li>---- Supplier Management</li><li>---- Availability Management</li><li>---- Capacity Management</li><li>---- Continuity Management</li><li>---- Information Security Management</li></ul></li></ul>
Tema 4 - Transición de servizos	<ul style="list-style-type: none"><li>* Introducción</li><li>* Propósito e obxectivo</li><li>* Procesos<ul style="list-style-type: none"><li>---- Transition planning and support</li><li>---- Change management</li><li>---- Service asset and configuration management</li><li>---- Release and deployment management</li><li>---- Knowledge management</li></ul></li></ul>
Tema 5 - Operación de servizos	<ul style="list-style-type: none"><li>* Introducción</li><li>* Propósito e obxectivo</li><li>* Procesos<ul style="list-style-type: none"><li>---- Event management</li><li>---- Incident management</li><li>---- Problem management</li><li>---- Request fulfilment</li><li>---- Access management</li></ul></li></ul>
Tema 6 - Mellora continua de servizos	<ul style="list-style-type: none"><li>* Introducción</li><li>* Propósito e obxectivo</li><li>* Avaliación da situación</li><li>* Medición do progreso</li></ul>

## Planificación



Metodoloxías / probas	Competencias / Resultados	Horas lectivas (presenciais e virtuais)	Horas traballo autónomo	Horas totais
Sesión maxistral	A52 A58 B7 C6	20	54	74
Prácticas de laboratorio	A53 A56 B1 B2 B3 B9	20	54	74
Proba obxectiva	A52 A58 B1 B3 B7 C1 C6	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. As prácticas realizaranse en grupo.
Proba obxectiva	Proba escrita de preguntas de comprensión e/ou tipo test.

Atención personalizada	
Metodoloxías	Descrición
Sesión maxistral	O estudantado 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 B9	Todas as prácticas para realizar serán avaliadas.	50
Proba obxectiva	A52 A58 B1 B3 B7 C1 C6	Avaliación dos coñecementos teóricos da materia.	50

Observacións avaliación
Para aprobar a materia será necesario cumprir 2 mínimos: 50% da nota máxima nas prácticas de laboratorio (2.5 puntos de 5) 50% da nota máxima nas probas obxectivas (2.5 puntos de 5) A nota de prácticas de laboratorio NON É RECUPERABLE para a segunda oportunidade.A nota das probas obxectivas SI É RECUPERABLE para a segunda oportunidade.Todos os aspectos relacionados con dispensa académica, dedicación ao estudo, permanencia e fraude académica rexeranse de acordo coa normativa académica vixente da UDC.A fin de cumprir coa lexislación actual en materia de igualdade, aplicaranse 2 medidas:Os grupos de traballo formados buscarán ser paritariosA avaliación do cuestionario da proba obxectiva final será corrixidos cun método cego que garante a anonimidade do alumno.

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



<b>Materias que se recomenda ter cursado previamente</b>
Xestión de Proxectos/614G01021 Lexislación e Seguridade Informática/614G01024
<b>Materias que se recomenda cursar simultaneamente</b>
Calidade en Sistemas de Información/614G01044 Aseguramento da Calidade/614G01223
<b>Materias que continúan o temario</b>
<b>Observacións</b>

(\*)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