



Teaching Guide				
Identifying Data			2020/21	
Subject (*)	ICT Management Standards		Code	614G01046
Study programme	Grao en Enxeñaría Informática			
Descriptors				
Cycle	Period	Year	Type	Credits
Graduate	2nd four-month period	Third	Optional	6
Language	GalicianEnglish			
Teaching method	Hybrid			
Prerequisites				
Department	Enxeñaría de Computadores			
Coordinador	Porta Trinidad, Juan	E-mail	juan.porta@udc.es	
Lecturers	Enes Álvarez, Jonatan	E-mail	jonatan.enes@udc.es	
	Porta Trinidad, Juan		juan.porta@udc.es	
Web				
General description	Introduction to IT Service Management (ITSM) within an organization/company. Special focus will be put on ITIL recommendations.			



Contingency plan

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 tutorías 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 puntos. 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 maxistrais.

- 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.



Study programme competences	
Code	Study programme competences
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.

Learning outcomes			
Learning outcomes		Study programme competences	
Understand the complexity of service management	A52	B1	C1
		B3	C6
		B7	
Understand the context of an organization and its IT necessities	A52	B1	C1
	A56	B3	C6
		B7	
Capacity to design, deploy and manage an IT Service	A53	B1	C1
	A56	B2	C6
		B3	
		B7	
		B9	
Capacity to manage the warranty and security of computer systems	A58	B1	C1
		B2	C6
		B3	
		B7	

Contents	
Topic	Sub-topic
Introduction	IT and organizations Service Management
Good Practices in Service Management	General ideas Introduction to ITIL v3
The Service Lifecycle	Service Lifecycle Service Strategy Service Design Service Transition Service Operation Continual Service Improvement



Service Design	General concepts and definitions Key principles and models Processes
Service Transition	General concepts and definitions Key principles and models Processes
Service Operation	General concepts and definitions Key principles and models Processes Functions
Service Strategy	Introduction Processes
Continual Service Improvement	Key principles and definitions Processes

Planning				
Methodologies / tests	Competencies	Ordinary class hours	Student's personal work hours	Total hours
Guest lecture / keynote speech	A52 A53 A56 A58	20	54	74
Problem solving	A53 B1 B2 B3 B9	10	27	37
Supervised projects	A53 B7 C1 C6	10	27	37
Objective test	A52	2	0	2
Personalized attention		0		0
(*)The information in the planning table is for guidance only and does not take into account the heterogeneity of the students.				

Methodologies	
Methodologies	Description
Guest lecture / keynote speech	Theoretical contents
Problem solving	Analysis of practical cases
Supervised projects	Preparation and defense of a work related to ITSM
Objective test	Written exam to assess the theoretical contents

Personalized attention	
Methodologies	Description
Problem solving Guest lecture / keynote speech Supervised projects	Students will have personalized attention in all the stages of learning, both practical and theoretical.

Assessment			
Methodologies	Competencies	Description	Qualification
Problem solving	A53 B1 B2 B3 B9	Assessment of putting into practice the acquired knowledge	40
Objective test	A52	Assessment of the theoretical contents	40
Supervised projects	A53 B7 C1 C6	Preparation and defense of works about the contents in this subject	20

Assessment comments
Part time students will have convenient assessment regarding timetables and face-to-face tests.

Sources of information



Basic	- Office of Government Commerce (2012). Passing your ITIL Foundation exam. The Stationery Office - Brady Orand (2011). Foundations of IT Service management with ITIL 2011. CreateSpace - Peter Farenden (2011). ITIL for dummies. Oxford : John Wiley & Sons
Complementary	- Cabinet Office (2011). ITIL Service Strategy. TSO (The Stationery Office) - Cabinet Office (2011). ITIL Service Design. TSO (The Stationery Office) - Cabinet Office (2011). ITIL Service Transition. TSO (The Stationery Office) - Cabinet Office (2011). ITIL Service Operation. TSO (The Stationery Office) - Cabinet Office (2011). ITIL Continual Service Improvement. TSO (The Stationery Office)

Recommendations
Subjects that it is recommended to have taken before
Project Management/614G01021
Subjects that are recommended to be taken simultaneously
Information Systems Standards/614G01044
Quality Assurance/614G01223
Subjects that continue the syllabus
Other comments

(*)The teaching guide is the document in which the URV publishes the information about all its courses. It is a public document and cannot be modified. Only in exceptional cases can it be revised by the competent agent or duly revised so that it is in line with current legislation.