



| Guía Docente          |                                                                                                                                   |                    |                     |           |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------|-----------|
| Datos Identificativos |                                                                                                                                   |                    |                     | 2021/22   |
| Asignatura (*)        | Calidade na Xestion TIC                                                                                                           |                    | Código              | 614G01046 |
| Titulación            | Grao en Enxeñaría Informática                                                                                                     |                    |                     |           |
| Descriptorios         |                                                                                                                                   |                    |                     |           |
| 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. |                    |                     |           |



|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Plan de continxencia | <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 maxistrais, ...), 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. Dispoñibilidade 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 do título                                                                                                                                                                                        |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Código | Competencias 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 do título |    |
| Comprender a problemática na xestión dun servizo                                 | A52 | B1                     |    |
|                                                                                  | A53 | B7                     |    |
|                                                                                  | A56 | B9                     |    |
|                                                                                  | A58 |                        |    |
| Capacidade para deseñar, despregar e xestionar un servizo TIC                    | A53 | B1                     | C1 |
|                                                                                  | A56 | B2                     |    |
|                                                                                  | A58 | B3                     |    |
|                                                                                  |     | B9                     |    |
| Capacidade para a xestión da garantía e seguridade dos sistemas informáticos     | A58 | B1                     | C1 |
|                                                                                  |     | B3                     |    |
|                                                                                  |     | B9                     |    |
|                                                                                  |     |                        |    |
| Comprender o contorno dunha organización e as súas necesidades no ámbito das TIC | A52 | B7                     | C6 |

| Contidos                              |                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Temas                                 | Subtemas                                                                                                                                                                                                                 |
| Introdución                           | Organizacións e TIC<br>Xestión de servizos                                                                                                                                                                               |
| Boas prácticas de xestión de servizos | Conceptos xerais<br>Introdución a ITIL v3                                                                                                                                                                                |
| O ciclo de vida dun servizo           | Ciclo de vida dun servizo<br>Estratexia do servizo<br>Deseño do servizo<br>Transición do servizo<br>Operación do servizo<br>Mellora continua do servizo                                                                  |
| Estratexia de servizos                | Introdución<br>Propósito e obxectivo<br>Procesos<br>Strategy Management for IT Services<br>Service Portfolio Management<br>Financial Management for IT Services<br>Business Relationship Management<br>Demand Management |
| Deseño de servizos                    | Conceptos xenéricos e definicións<br>Principios clave e modelos<br>Procesos                                                                                                                                              |
| Transición de servizos                | Conceptos xenéricos e definicións<br>Principios clave e modelos<br>Procesos                                                                                                                                              |
| Operación de servizos                 | Conceptos xenéricos e definicións<br>Principios claves e modelos<br>Procesos<br>Funcións                                                                                                                                 |



|                              |                                        |
|------------------------------|----------------------------------------|
| Mellora continua de servizos | Principios clave e modelos<br>Procesos |
|------------------------------|----------------------------------------|

| Planificación                                                                                                            |                                |                   |                                           |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------|-------------------------------------------|--------------|
| Metodoloxías / probas                                                                                                    | Competencias                   | Horas presenciais | Horas non presenciais / traballo autónomo | Horas totais |
| Sesión maxistral                                                                                                         | A52 A53 A56 A58 B7<br>B9 C6    | 20                | 54                                        | 74           |
| Prácticas de laboratorio                                                                                                 | A53 A56 B1 B2 B3 B7<br>C1      | 20                | 54                                        | 74           |
| Proba obxectiva                                                                                                          | A52 A53 A56 A58 B1<br>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 estudantado disporá de atención personalizada en todas as fases da aprendizaxe, tanto práctico como teórico. |

| Avaliación               |                                |                                                                                                                                                                                                                                                            |               |
|--------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Metodoloxías             | Competencias                   | Descrición                                                                                                                                                                                                                                                 | Cualificación |
| Prácticas de laboratorio | A53 A56 B1 B2 B3 B7<br>C1      | Algunhas das prácticas para realizar serán avaliadas.                                                                                                                                                                                                      | 50            |
| Proba obxectiva          | A52 A53 A56 A58 B1<br>B3 B9 C1 | Avaliación dos coñecementos teóricos da materia.<br><br>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<br>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