

Gestió i Administració de les Tecnologies de la Informació

2013/2014

Codi: 102160

Crèdits: 6

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2501232 Empresa i Tecnologia	OT	4	1

Professor de contacte

Nom: Xavier Verge Mestre

Correu electrònic: Xavier.Verge@uab.cat

Utilització d'idiomes

Llengua vehicular majoritària: català (cat)

Algun grup íntegre en anglès: No

Algun grup íntegre en català: Sí

Algun grup íntegre en espanyol: Sí

Prerequisits

No n'hi han

Objectius

Conèixer les estratègies i marcs de referència en la gestió del de serveis de les Tecnologies de la Informació i les Comunicacions, i tindre la base suficient com per poder donar suport a la implementació en empreses i altres organitzacions.

Competències

- Empresa i Tecnologia
- Comunicar amb experts d'altres camps i no experts.
- Demostrar capacitat de planificació en funció d'objectius i recursos disponibles.
- Proposar i dirigir la implementació de sistemes d'informació atenent a requisits de qualitat, sostenibilitat i seguretat, que ajudin a alinear-los amb els objectius de l'organització.
- Redactar de manera adequada informes tècnics adaptats a les exigències dels destinataris.
- Treballar en equip, compartint els coneixements i sabent-los comunicar a la resta de l'equip i l'organització.

Resultats d'aprenentatge

1. Comunicar amb experts d'altres camps i no experts.
2. Demostrar capacitat de planificació en funció d'objectius i recursos disponibles.
3. Proposar i dirigir la implementació de sistemes d'informació atenent a requisits de qualitat, sostenibilitat i seguretat, que ajudin a alinear-los amb els objectius de l'organització.
4. Redactar de manera adequada informes tècnics adaptats a les exigències dels destinataris.
5. Treballar en equip, compartint els coneixements i sabent-los comunicar a la resta de l'equip i l'organització.

Continguts

1. Estratègia del Servei
 1. Conceptes Generals

- 2. Processos
 - 1. Gestió financera
 - 2. Gestió del portafoli
 - 3. Gestió de la demanda
- 3. Disseny del Servei
 - 1. Conceptes Generals
 - 2. Processos
 - 1. Gestió de la capacitat
 - 2. Gestió de la disponibilitat
 - 3. Gestió de la continuïtat
 - 4. Gestió el catàleg
 - 5. Gestió de la Seguretat
 - 6. Gestió de subministradors
- 5. Transició del Servei
 - 1. Conceptes Generals
 - 2. Processos
 - 1. Gestió de canvis
 - 2. Gestió d'actius i configuració
 - 3. Gestió de versions
 - 4. Gestió del coneixement
 - 5. Validació i prova del servei
- 7. Operació del Servei
 - 1. Conceptes Generals
 - 2. Processos
 - 1. Gestió de incidències
 - 2. Gestió de problemes
 - 3. Gestió d'esdeveniments
 - 4. Gestió d'accessos
 - 5. Gestió de peticions
- 9. Qualitat i Millora Continua
 - 1. Plans de qualitat i Millora Continua
 - 2. Informació del servei (Service Reporting)
 - 3. Marcs de qualitat (ISO9000 i ISO20000)
 - 4. Altres marcs de referencia en gestió del servei: ITIL:2011, MOF 4.0, CMMI-SVC 1.3
 - 5. Lean Management for services.
 - 6. Metodologies Agils per la gestió dels serveis (Scrum for services)
- 11. Gestió dels serveis i Cloud

Metodologia

Aquesta assignatura té com a base metodològica l'aprenentatge basat en els coneixements impartits en les sessions de teoria i la aplicació del mateix en els tallers desenvolupats en el curs així com la possible aplicació pràctica en el projecte anual que els alumnes realitzen en paral·lel en el curs.

La metodologia docent es fonamenta en

- 1. Sessions d'impartició de coneixements i realització d'exercicis a classe.
- 2. En les sessions de teoria s'encarreguen exercicis que els alumnes han de realitzar individualment o en grup i lliurar a classe o via CV abans del termini prefixat. L'objectiu és que els alumnes apliquin els conceptes i procediments apresos en les sessions de teoria.
- 3. Sessions de practiques en que es discuteixen i corregeixen els exercicis. L'objectiu és donar feedback de la feina feta i donar l'oportunitat de reforçar el procés d'aprenentatge. En alguna sessió d'exercicis a classe es pot donar la oportunitat de refer les respostes en diferit.
- 4. Sessió de taller en grup per resoldre un exercici de cerca i tria de solucions de gestió.

La llengua vehicular serà en Català. Si hi han assistents amb dificultats importants per seguir el Català es farà en Castellà. Una part molt significativa dels materials de suport (transparències, enunciats d'exercicis, casos, software, etc.) seran en Anglès. Els exàmens i treballs es podran contestar en català castellà o anglès.

Activitats formatives

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Casos i problemes	15	0,6	1, 2, 3, 4, 5
Classes Magistral	30	1,2	1, 2, 3, 4, 5
Tipus: Supervisades			
Taller sobre CMDB	10	0,4	1, 2, 3, 4, 5
Tipus: Autònomes			
Estudi	52	2,08	3
Preparació de casos, redacció de treballs i resolució de problemes	20	0,8	1, 2, 4, 5
Preparació del Taller s/ CMDB	15	0,6	1, 2, 3, 4, 5

Avaluació

Condicions generals:

Per aprovar l'assignatura cal obtenir 50 punts havent assolit els mínims següents:

- Mínim que cal aconseguir de la part Avaluació Continuada per poder aprovar l'assignatura: 25 punts
- Mínim que cal aconseguir de la part Prova Final per poder aprovar l'assignatura: 15 punts

Es considerarà presentat aquell qui hagi fet al menys dues entregues en l'avaluació continuada.

Sense perjudici d'altres mesures disciplinàries que s'estimin oportunes, i d'acord amb la normativa acadèmica vigent, les irregularitats comeses per un estudiant que puguin conduir a una variació de la qualificació es qualificaran amb un zero (0). Per exemple, plagiar, copiar, deixar copiar, ..., una activitat d'avaluació, implicarà suspendre aquesta activitat d'avaluació amb un zero (0). Les activitats d'avaluació qualificades d'aquesta forma i per aquest procediment no seran recuperables. Si és necessari superar qualsevol d'aquestes activitats d'avaluació per aprovar l'assignatura, aquesta assignatura quedarà suspesa directament, sense oportunitat de recuperar-la en el mateix curs.

Avaluació continuada: (60 punts)

Treball en grup

Exercici(s) d'aprenentatge basat en problemes, treball en equip, presentació a classe dels resultats i altres proves que es determinin (que es faran públiques durant les primeres setmanes de classe al campus virtual de l'assignatura). Amb aquestes activitats es pot aconseguir un màxim de 35 punts

Treball individual

Casos pràctics i altres exercicis individuals més una valoració subjectiva per part del professor basada en la participació i implicació percebuda a l'assignatura al llarg del curs: màxim 25 punts.

Recuperació

Les activitats d'avaluació continuada no es podran recuperar. S'han de lliurar en els terminis i condicions establertes que es faran públiques al Campus Virtual de l'assignatura.

Prova final: (40 punts)

Prova escrita final sobre conceptes i aspectes tractats al llarg del curs: màxim 40 punts

Recuperació

Si després de la suma dels resultats obtinguts a ambdues parts no s'assolissin els 50 punts necessaris per aprovar l'assignatura o be no s'haguessin obtingut el mínim de punts en la prova final, l'alumne podrà fer una prova de reavaluació que serà similar a la prova final. Si no s'indica el contrari (abans de fer la reavaluació), cas de superar les condicions per aprovar, la nota final de l'assignatura quedaria com a "5.0 Aprovat"

Activitats d'avaluació

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Presentacions de treballs en grup	35%	2	0,08	1, 2, 3, 4, 5
Treballs individuals, participació i implicació	25%	4	0,16	1, 2, 3, 4
examen Final	40%	2	0,08	3

Bibliografia

Es presentarà al Campus Virtual de l'assignatura durant els primers dies de classe