

## Gestió i Administració de les Tecnologies de la Informació

2014/2015

Codi: 102160

Crèdits: 6

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2501232 Empresa i Tecnologia	OT	4	1

### Professor de contacte

Nom: Ricard Pons Pallares

Correu electrònic: Ricard.Pons@uab.cat

### Utilització de llengües

Llengua vehicular majoritària: català (cat)

Grup íntegre en anglès: No

Grup íntegre en català: Sí

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 Tecnologie 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

- 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
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 referència en gestió del servei: ITIL:2011, MOF 4.0, CMMI-SVC 1.3
  5. COBIT 5
  6. Lean Management for services.
  7. Metodologies Agils per la gestió dels serveis
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 mateixos en

els problemes o exercicis i 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

En les sessions de teoria s'expliquen els conceptes que els alumnes aplicaran en les classes d'exercicis.

### 2. Sessions de exercicis

En les sessions de problemes, 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.

Al inici de les sessions, 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 via CV

### 3. Tallers pràctics o recerca

Es podrà desenvolupar uns exercicis tipus taller, d' avaluació de solucions de gestió per grups de treball i de durada mes superior que les sessions de exercicis

La llengua vehicular serà en Català. Si hi han assistents amb dificultats importants per seguir el Català es farà en Castellà. Una part 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 obtindre 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: (màx: 60punts)

Exercici(s) de Aprenentatge basat en problemes o exercicis sobre un cas pràctic (que es farà públic a les primeres classes) / treball individuals o en equips reduïts / presentació en classe dels resultats / o altres proves que es determinin). Amb aquestes activitats es pot aconseguir un màxim de 35 punts

Taller de recerca i avaluació de solucions de gestió per grups de treball, presentacions de resultats, exposició de matèries del temari i altres exercicis individuals més una valoració subjectiva per part del professor basada en la assistència, participació i implicació percebuda a l'assignatura al llarg del curs: Amb aquestes activitats es pot aconseguir un màxim de 25 punts

Mínim d'aquesta part per aprovar l'assignatura: 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: (40/100)

Prova escrita final sobre conceptes i aspectes tractats al llarg del curs, principalment de tipus test amb possibilitat d'alguna pregunta oberta: màx 40 punts. Es podrà fer en dos proves parcials eliminatòries de matèria,, una a mig curs i un altre al final. màxim 40 punts

Mínim d'aquesta part per aprovar l'assignatura: 15 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