

Gestió i Administració de les Tecnologies de la Informació

2014/2015

Código: 102160

Créditos ECTS: 6

Titulación	Tipo	Curso	Semestre
2501232 Empresa i Tecnología	OT	4	1

Contacto

Nombre: Ricard Pons Pallares

Correo electrónico: Ricard.Pons@uab.cat

Uso de idiomas

Lengua vehicular mayoritaria: català (cat)

Algún grupo íntegramente en inglés: No

Algún grupo íntegramente en catalán: Sí

Algún grupo íntegramente en español: Sí

Objectivos y contextualización

Conocer las estrategias y marcos de trabajo en gestión de servicios de Tecnologías de la Información, y tener la base suficiente como para poder dar soporte a la implementación de una estrategia de servicio en empresas y otras organizaciones.

Contenido

1. Estrategia del Servicio

1. Conceptos Generales

2. Procesos

1. Gestión financiera

2. Gestión del portafolio

3. Gestión de la Demanda

2. Diseño del Servicio

1. Conceptos Generales

2. Procesos

1. Gestión de la capacidad

2. Gestión de la disponibilidad

3. Gestión de la continuidad

4. Gestión del catálogo

5. Gestión de la Seguridad

6. Gestión de suministradores

3. Transición del Servicio

1. Conceptos Generales
2. Procesos
 1. Gestión de cambios
 2. Gestión de activos y configuración
 3. Gestión de versiones
 4. Gestión del conocimiento
4. Operación del Servicio
 1. Conceptos Generales
 2. Procesos
 1. Gestión de incidencias
 2. Gestión de problemas
 3. Gestión de eventos
 4. Gestión de accesos
 5. Gestión de peticiones
 5. Calidad y Mejora Continua
 1. Planes de calidad y Mejora Continua
 2. Información del servicio (Service Reporting)
 3. Marcos de referencia y estándares de calidad (ISO9000 e ISO20000)
 4. Otros marcos de referencia en gestión del servicio: ITIL:2011, MOF 4.0, CMMI-SVC 1.3
 5. COBIT 5
 6. Lean Management for services.
 7. Metodologías Agiles para la gestión de los servicios (Scrum for services)
 6. Gestión de los servicios y la nube (cloud)