

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2501232 Empresa i Tecnologia	OT	4	0

Professor de contacte

Nom: Xavier Verge Mestre

Correu electrònic: Xavier.Verge@uab.cat

Utilització d'idiomes a l'assignatura

Llengua vehicular majoritària: català (cat)

Grup íntegre en anglès: No

Grup íntegre en català: No

Grup íntegre en espanyol: No

Prerequisits

Es important haver cursat prèviament Introducció als Sistemes d'Informació

Objectius

Conèixer les estratègies i marcs de referència en la gestió del servei de les Tecnologies de la Informació i les Comunicacions, i tenir la base suficient com per poder donar suport a la implementació d'una estratègia de servei 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.
- Demostrar que es coneixen els sistemes d'informació empresarial, prenent en consideració les seves tres dimensions específiques (informacional, tecnològica i organitzativa) i ser actius en l'especificació, el disseny i la implementació d'aquests sistemes.
- Gestionar i coordinar equips de treball, en especial equips interdisciplinaris, amb una atenció particular a les necessitats i els conflictes que puguin sobrevenir.
- 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.

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. Elaborar propostes coherents relatives a tecnologies de la informació que estiguin d'acord amb el pla estratègic d'una organització i el desenvolupin.
4. Gestionar i coordinar equips de treball, en especial equips interdisciplinaris, amb una atenció particular a les necessitats i els conflictes que puguin sobrevenir.
5. 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.
6. Redactar de manera adequada informes tècnics adaptats a les exigències dels destinataris.

Continguts

1) Fonaments bàsics de Gestió TI

2) Service Support

- Service Desk
- Gestió de Peticions
- Gestió d'Incidències
- Gestió de Problemes
- Gestió de Canvis
- Gestió de Configuracions
- Gestió de Versions

3) Service Delivery

- Gestió de la Capacitat
- Gestió de la Disponibilitat
- Gestió Financera
- Gestió de Nivells de Servei i Catàleg de Serveis
- Gestió de la Continuitat
- Gestió de la Seguretat
- Gestió de subministradors

4) Qualitat i Millora Continua

- Plans de qualitat i Millora Continua
- Informació del servei (Service Reporting)
- Marcs de qualitat (ISO9000 i ISO20000)
- Altres marcs de referència en gestió del servei: ITIL:2011, MOF 4.0, CMMI-SVC 1.3
- COBIT 5
- Lean Management for services
- Metodologies Àgils per a la gestió dels serveis

Metodologia

Aspectes generals

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 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.

Classes magistrals

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

Classes de problemes i 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. També es podrà desenvolupar uns exercicis tipus taller d'avaluació de solucions de gestió per grups de treball.

Idiomes

La llengua vehicular serà el català. Si hi ha 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			
Classes de teoria	30	1,2	1, 2, 5, 6
Classes pràctiques i tallers	15	0,6	1, 2, 5, 6
Tipus: Supervisades			
Tutories	15	0,6	1, 2, 5, 6
Tipus: Autònomes			
Estudi	54	2,16	2, 3, 5
Preparació de casos, redacció de treballs i resolució de problemes	30	1,2	1, 2, 6

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: máx 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
Avaluació continuada	60%	4	0,16	1, 2, 3, 4, 5, 6
Prova final	40%	2	0,08	3, 5

Bibliografia

Veure campus virtual