

Gestió i Administració de les Tecnologies de la Informació

Codi: 102160

Crèdits: 6

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

Equip docent

Ignacio Izaga Martinez

Prerequisits

És important haver cursat prèviament Introducció als Sistemes d'Informació

Objectius

Conèixer les estratègies i marcs de referència en la gestió del serveis 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 motivació per la qualitat en els objectius i en el desenvolupament del treball.
- 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.
- 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.
- 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. Demostrar motivació per la qualitat en els objectius i en el desenvolupament del treball.

4. Elaborar propostes coherents relatives a tecnologies de la informació que estiguin d'acord amb el pla estratègic d'una organització i el desenvolupin.
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. Treballar en equip, compartint els coneixements i sabent-los comunicar a la resta de l'equip i l'organització.

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)

5) Marcs de referència en govern i gestió de TI:

- ITIL:2011, MOF 4.0, CMMI-SVC 1.3
- COBIT 5
- Lean Management for services
- Metodologies Àgils per a la gestió dels serveis
- ISO38500, King IV code, altres models de govern

Metodologia

Aspectes generals

Aquesta assignatura té com a base metodològica l'aprenentatge basat en els coneixements impartits en les sessions de teoria i l'aplicació del mateixos en els casos, problemes o exercicis i tallers desenvolupats en el curs.

Classes magistrals

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

Casos, 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.

Pràctiques de Laboratori

En les sessions de pràctiques de laboratori els alumnes tindran la oportunitat de incorporar els conceptes teòrics en una eina real de gestió del servei.

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			
Casos, problemes i exercicis	10	0,4	1, 2, 4, 5, 6
Classes de teoria	19	0,76	1, 2, 3, 5
Pràctiques de Laboratori	16	0,64	2, 3, 4, 5, 6
Tipus: Supervisades			
Tutories	15	0,6	1, 2, 5
Tipus: Autònomes			
Estudi	56	2,24	2, 4, 5
Preparació de casos, redacció de treballs i resolució de problemes	32	1,28	1, 2

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: **30 punts**
- Mínim que cal aconseguir de la part **Prova Final** per poder aprovar l'assignatura: **20 punts**

Es considerarà avaluable qualsevol estudiant que 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). 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. Aquestes irregularitats inclouen, entre d'altres:

- la còpia total o parcial d'una pràctica, informe, o qualsevol altra activitat d'avaluació
- deixar copiar
- presentar un treball de grup no fet íntegrament pels membres del grup
- presentar com a propis materials elaborats per un tercer, encara que siguin traduccions o adaptacions, i en general treballs amb elements no originals i exclusius de l'estudiant
- tenir dispositius de comunicació (com telèfons mòbils, smart watches, etc.) accessibles durant les proves d'avaluació de caire teòric o pràctic individuals (exàmens).

Avaluació continuada: (màx: 60punts)

Participació, exercicis i treballs: Aprenentatge basat en problemes o exercicis sobre casos pràctics. Amb aquestes activitats es pot aconseguir un màxim de **20 punts**.

Pràctiques de Laboratori: Es realitzaran en grup i constaran de diverses entregues intermèdies (entre 4 i 6) i una prova individual final amb l'objectiu de validar la participació activa dins del grup. Si no es realitzen dues o més entregues la nota màxima d'aquesta part serà de 4 punts i, per tant, no es podrà aprovar l'assignatura. Les entregues tenen un valor màxim de **40 punts** i serà obligatori superar una prova individual per aconseguir els punts.

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. Es podran fer proves parcials i es comunicaran amb anticipació suficient via campus virtual. 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. Cas de superar les condicions per aprovar, la nota final de l'assignatura quedaria com a "5.0 Aprobat"

En cas de no superar l'assignatura degut a que alguna de les activitats d'avaluació no arriba ala nota mínima requerida, la nota numèrica de l'expedient serà el valor menor entre 4.5 i la mitjana ponderada de les notes. Amb les excepcions de que s'atorgarà la qualificació de "no avaluable" als estudiants que participin en una o cap de les activitats d'avaluació, i de que la nota numèrica de l'expedient serà el valor menor entre 3.0 i la mitjana ponderada de les notes en cas que l'estudiant hagi comès irregularitats en un acte d'avaluació (i per tant no serà possible l'aprobat per compensació).

Activitats d'avaluació

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Avaluació continuada	60%	0	0	1, 2, 3, 4, 5, 6
Prova final	40%	2	0,08	4, 5

Bibliografia

Veure campus virtual