

Guía docente

230377 - FITSM - Gestión de Servicios con Fitsm

Última modificación: 29/07/2019

Unidad responsable: Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación de Barcelona
Unidad que imparte: 744 - ENTEL - Departamento de Ingeniería Telemática.

Titulación: **Curso:** 2019 **Créditos ECTS:** 3.0
Idiomas: Inglés

PROFESORADO

Profesorado responsable: Joan Serrat

Otros:

METODOLOGÍAS DOCENTES

Clases expositivas por parte del profesor

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA

El seminario está pensado como introducción a la Gestión de Servicios de Tecnologías de Información (ITSM) y en particular del estándar FitSM (<https://fitsm.itemo.org/>)

Los estudiantes que superen la prueba recibirán el certificado oficial "FitSM Foundation Level" (ver Sistema de Calificación)

Al terminar el seminario los estudiantes sabrán:

- Identificar servicios de información como medio para proporcionar valor a los clientes
- Saber cómo expresar las necesidades y objetivos de los diferentes actores (proveedores de servicios, clientes, suministradores/socios) en la cadena de valor del servicio
- Entender la importancia de un marco de gestión como medio para ayudar a consultores y empresas para establecer un conocimiento común como base de la gestión de servicios
- Entender los procesos de gestión de servicios de FitSM

HORAS TOTALES DE DEDICACIÓN DEL ESTUDIANTE

Tipo	Horas	Porcentaje
Horas grupo grande	24,0	32.00
Horas aprendizaje autónomo	51,0	68.00

Dedicación total: 75 h

CONTENIDOS

Marco conceptual de la gestión de servicios

Descripción:

Servicios y gestión de Servicios. Servicios orientados a cliente y Servicios orientados a recurso. Identificación de Servicios de tecnologías de información (TIC). Calidad de Servicio. El ciclo de vida del servicio. Procesos de gestión, funciones y roles. Estrategia. Portafolios de servicios. Catálogo de servicios. Acuerdos de nivel de servicio. Acuerdos operacionales y contratos con los suministradores y socios. Introducción a los marcos de gestión de ITIL v3, ISO 20000 y FitSM

Dedicación: 8h

Grupo grande/Teoría: 8h

Procesos de planificación y entrega de servicios

Descripción:

Los procesos que se considerarán en esta sección son: Service portfolio management, Service level management, Service reporting, Service availability and continuity management, Capacity management, Information security management, Customer relationship management and Supplier relationship management.

Para cada uno de los procesos mencionados se tratarán los siguientes aspectos: Objetivos conceptos clave y requisitos. Entradas, actividades clave y salidas de cada uno de los procesos. Roles típicamente involucrados.

Dedicación: 8h

Grupo grande/Teoría: 8h

Procesos de operación y control de servicios

Descripción:

Los procesos que se considerarán en esta sección son: Incident and service request management, Problem management, Configuration management, Change management, Release and deployment management y Continual service improvement management.

Para cada uno de los procesos mencionados se tratarán los siguientes aspectos: Objetivos conceptos clave y requisitos. Entradas, actividades clave y salidas de cada uno de los procesos. Roles típicamente involucrados.

Dedicación: 8h

Grupo grande/Teoría: 8h

SISTEMA DE CALIFICACIÓN

El seminario se evaluará con dos exámenes tipo test.

- Primer examen:
- Ámbito: Fundamentos de FITSM
- Este examen tendrá lugar después de las primeras 8 horas de clase
- 30 minutos de duración
- Libro cerrado; o sea, sin ningún tipo de ayuda
- 20 preguntas con selección múltiple (cuatro posibles respuestas por pregunta, una respuesta correcta por pregunta)
- Los estudiantes que pasen este examen con un mínimo del 65% de aciertos (13 sobre 20) tendrán el certificado "FitSM Foundation Level"
- Segundo examen:
- Ámbito: Procesos de FitSM en detalle
- Este examen tendrá lugar al final del seminario
- 60 minutos de duración
- Libro cerrado; o sea, sin ningún tipo de ayuda
- 30 preguntas con selección múltiple (cuatro posibles respuestas por pregunta, una respuesta correcta por pregunta)

La nota final del seminario será el 30% de la nota del primer examen y el 70% de la nota del segundo examen.

BIBLIOGRAFÍA

Básica:

- FitSM. "Standards for lightweight IT service management". FitSM training material.