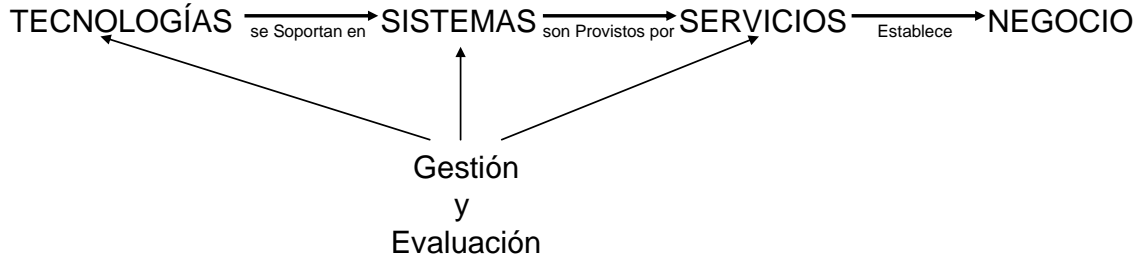


SYLLABUS

Nombre del Módulo	GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS
N° créditos	Clases: 2 Horas Laboratorio: 2 Horas No presencial: 2 Horas Total Semanal: 6 Horas Total Módulo: 108 Horas → 4 créditos ECTS
Nivel	Séptimo Semestre (7)
Requisitos	ANÁLISIS Y DISEÑO LÓGICO Interesa del módulo las competencias para concebir, analizar y diseñar soluciones de negocio, las cuales se deben poner a disposición de la organización como un servicio comprometido.
Responsables de la construcción del Syllabus	Escuela de INGENIERÍA INFORMÁTICA EMPRESARIAL
Contribución a la Formación	IDENTIFICAR Y APLICAR LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN QUE AGREGUEN VALOR A LA GESTIÓN EMPRESARIAL El módulo se orienta a la aplicación de tecnologías de información (sistemas) a través de <u>la gestión de los servicios</u> que lo vinculan, así como evaluar la contribución de estos servicios a la gestión empresarial (<u>negocio</u>), en términos <u>tecnológicos</u> . Gestionar centros de tecnologías de información mediante la planificación de servicios definidos con la organización, con niveles de calidad acordados con los clientes. Evaluar los niveles de los servicios entregados por los sistemas con relación a las necesidades de la organización y a los niveles de calidad acordados, generando planes de acción remediales.

SYLLABUS

	
<p>Subcompetencias a desarrollar</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestionar el Portafolio de Servicios Tecnológicos 2. Administrar, Controlar y Soportar los Servicios Tecnológicos 3. Desplegar nuevos Servicios en un entorno tecnológico controlado 4. Diseñar un Sistema de Control de los Servicios Desplegados

I UNIDADES

<p>Unidad I: Gestionar el Portafolio de Servicios Tecnológicos</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.1. Portafolio, Proyectos, Servicios, Aplicaciones, Sistemas y Tecnologías 1.2. Proyectos y Productos: Sistemas Computacionales desarrollados y empaquetados 1.3. Tecnologías y Plataformas Soportantes 1.4. Estimación de Esfuerzo y Costos 1.5. Acuerdos de Niveles de Servicios
<p>Unidad II: Administrar y Soportar los Servicios Tecnológicos</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2.1. Modelo de Referencia para la Gestión de Servicios Tecnológicos (ITIL) 2.2. Mesa de Servicios (Service Desk) vs Help Desk 2.3. Gestión de Incidencias 2.4. Gestión de Problemas 2.5. Gestión de la Configuración 2.6. Gestión de los Cambios 2.7. Gestión de la Liberación
<p>Unidad III: Desplegar y</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3.1. Gestionar Acuerdos de Servicios

SYLLABUS

<p>Controlar los Servicios Tecnológicos</p>	<p>3.2. <i>Gestión de la Continuidad</i> 3.3. <i>Gestión de la Disponibilidad</i> 3.4. <i>Gestión de la Capacidad</i></p>
<p>Unidad IV: Monitoreo y Control</p>	<p>4.1. Necesidades de Control 4.2. Monitoreo y Despliegue 4.3. Paneles de Control</p>

II METODOLOGÍA, EVALUACIÓN Y REQUERIMIENTOS ESPECIALES

<p>METODOLOGÍA</p>	<p>En la parte teórica se hará uso del método de enseñanza por recepción (tradicional) y el de descubrimiento guiado a través de clases expositivas y participativas, siendo controlado el resultado a través de Controles- Para los laboratorios, se usaran el método de descubrimiento autónomo y de desarrollo de proyectos aplicados, cuyo resultado se expondrá en presentaciones de diversa naturaleza, así como la generación de informes complementará la evaluación.</p>
<p>EVALUACIÓN</p>	<p>Parte teórica (60%)</p> <p>Parte práctica (40%)</p> <p>Se exige la aprobación de cada una de las partes (Teórica y Práctica) para aprobar el módulo, esto es, obtener un 4.0 o más tanto en la parte teórica y en la práctica; en caso contrario la nota de presentación es la menor de ambas calificaciones.</p> <p>Existirá una instancia de recuperación de una Prueba Teórica que incluirá toda la materia del curso, por lo que no será necesario justificar la inasistencia a Prueba. En consecuencia, solo se puede faltar a rendir una prueba durante el módulo; para las otras inasistencias se evaluará con la nota mínima.</p>

SYLLABUS

	<p>Adicionalmente, existirá la instancia de Examen Opcional, para quienes estén en condición de reprobación, establecida en el reglamento de régimen de estudios, que considera toda la materia y se pondera con un 30%, considerando un 70% la nota de presentación.</p>
REQUERIMIENTOS ESPECIALES	<p>No se incluyen requerimientos especiales</p>

BIBLIOGRAFIA	<p><u>Bibliografía Básica</u></p> <p>1. ITIL v4, Manual de Referencia.</p> <p><u>Bibliografía Complementaria</u></p> <p>Plataforma Educandus, donde se publicarán los materiales complementarios.</p>
---------------------	---