

Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales y de Telecomunicación

GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA

G1499 - Gestión de Servicios de Telecomunicación

Grado en Ingeniería de Tecnologías de Telecomunicación
Optativa. Curso 4

Curso Académico 2021-2022

1. DATOS IDENTIFICATIVOS

Título/s	Grado en Ingeniería de Tecnologías de Telecomunicación		Tipología v Curso	Optativa. Curso 4	
Centro	Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales y de Telecomunicación				
Módulo / materia	ASIGNATURAS OPTATIVAS DE MENCIÓN MENCIÓN EN TELEMÁTICA				
Código y denominación	G1499 - Gestión de Servicios de Telecomunicación				
Créditos ECTS	6	Cuatrimestre	Cuatrimestral (2)		
Web					
Idioma de impartición	Español	English friendly	No	Forma de impartición	Presencial

Departamento	DPTO. INGENIERIA DE COMUNICACIONES				
Profesor responsable	JOSE ANGEL IRASTORZA TEJA				
E-mail	angel.irastorza@unican.es				
Número despacho	Edificio Ing. de Telecomunicación Prof. José Luis García García. Planta: - 2. DESPACHO (S206)				
Otros profesores	LUIS FRANCISCO DIEZ FERNANDEZ				

2. CONOCIMIENTOS PREVIOS

La asignatura requiere que el alumno tenga conocimientos fundamentales sobre las arquitecturas de redes: TCP y OSI, así como de los principios fundamentales de la gestión y operación de redes. Asignatura recomendada: Gestión y Operación de Redes: Segundo cuatrimestre de tercer curso de la mención de Telemática.

3. COMPETENCIAS GENÉRICAS Y ESPECÍFICAS DEL PLAN DE ESTUDIOS TRABAJADAS

Competencias Genéricas
Conocimiento de materias básicas y tecnologías, que le capacite para el aprendizaje de nuevos métodos y tecnologías, así como que le dote de una gran versatilidad para adaptarse a nuevas situaciones.
Capacidad de trabajar en un grupo multidisciplinar y en un entorno multilingüe y de comunicar, tanto por escrito como de forma oral, conocimientos, procedimientos, resultados e ideas relacionadas con las telecomunicaciones y la electrónica.
Pensamiento crítico y reflexivo.
Modelado de problemas reales.
Uso de las TIC.
Comunicación verbal.
Comunicación escrita.
Capacidad de resolver problemas con iniciativa, toma de decisiones, creatividad, y de comunicar y transmitir conocimientos, habilidades y destrezas, comprendiendo la responsabilidad ética y profesional de la actividad del ingeniero técnico de telecomunicación.
Facilidad para el manejo de especificaciones, reglamentos y normas de obligado cumplimiento.
Pensamiento creativo.
Comunicación interpersonal.
Trabajo en equipo.
Competencias Específicas
Capacidad para aprender de manera autónoma nuevos conocimientos y técnicas adecuados para la concepción, el desarrollo o la explotación de sistemas y servicios de telecomunicación.
Capacidad para utilizar herramientas informáticas de búsqueda de recursos bibliográficos o de información relacionada con las telecomunicaciones y la electrónica.
Capacidad de concebir, desplegar, organizar y gestionar redes, sistemas, servicios e infraestructuras de telecomunicación en contextos residenciales (hogar, ciudad y comunidades digitales), empresariales o institucionales responsabilizándose de su puesta en marcha y mejora continua, así como conocer su impacto económico y social.
Conocimiento y utilización de los fundamentos de la programación en redes, sistemas y servicios de telecomunicación.
Conocimiento y utilización de los conceptos de arquitectura de red, protocolos e interfaces de comunicaciones.
Capacidad de diferenciar los conceptos de redes de acceso y transporte, redes de conmutación de circuitos y de paquetes, redes fijas y móviles, así como los sistemas y aplicaciones de red distribuidos, servicios de voz, datos, audio, vídeo y servicios interactivos y multimedia.
Conocimiento de la normativa y la regulación de las telecomunicaciones en los ámbitos nacional, europeo e internacional.
Capacidad de construir, explotar y gestionar las redes, servicios, procesos y aplicaciones de telecomunicaciones, entendidas éstas como sistemas de captación, transporte, representación, procesado, almacenamiento, gestión y presentación de información multimedia, desde el punto de vista de los servicios telemáticos.
Capacidad de construir, explotar y gestionar servicios telemáticos utilizando herramientas analíticas de planificación, de dimensionado y de análisis.

3.1 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- Conocimiento detallado de la caracterización y gestión de los servicios de en una red de telecomunicaciones, así como las tecnologías o estándares que regulan las distintas arquitecturas de gestión de servicios

4. OBJETIVOS

Introducir al alumno el concepto de servicio en una red de telecomunicaciones y su caracterización profundizando en el concepto de gestión del servicio en todo su ciclo d vida: diseño, implementación y mantenimiento.

5. MODALIDADES ORGANIZATIVAS Y MÉTODOS DOCENTES

ACTIVIDADES	HORAS DE LA ASIGNATURA
ACTIVIDADES PRESENCIALES	
HORAS DE CLASE (A)	
- Teoría (TE)	38
- Prácticas en Aula (PA)	22
- Prácticas de Laboratorio Experimental(PLE)	
- Prácticas de Laboratorio en Ordenador (PLO)	
- Prácticas Clínicas (CL)	
Subtotal horas de clase	60
ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO (B)	
- Tutorías (TU)	9
- Evaluación (EV)	6
Subtotal actividades de seguimiento	15
Total actividades presenciales (A+B)	75
ACTIVIDADES NO PRESENCIALES	
Trabajo en grupo (TG)	45
Trabajo autónomo (TA)	30
Tutorías No Presenciales (TU-NP)	
Evaluación No Presencial (EV-NP)	
Total actividades no presenciales	75
HORAS TOTALES	150

6. ORGANIZACIÓN DOCENTE

CONTENIDOS		TE	PA	PLE	PLO	CL	TU	EV	TG	TA	TU-NP	EV-NP	Semana
1	Tema I: Definición del Modelo de Servicio	8,00	4,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,00	0,00	0,00	2
2	Tema II: Gestión de Servicios: Modelos y Estándares	11,00	4,00	0,00	0,00	0,00	3,00	1,00	2,00	8,00	0,00	0,00	4
3	Tema III: Calidad de Servicio y SLAs	11,00	4,00	0,00	0,00	0,00	3,00	1,00	2,00	8,00	0,00	0,00	3
4	Tema IV: Gestión del Nivel de Servicio	8,00	4,00	0,00	0,00	0,00	3,00	1,00	1,00	8,00	0,00	0,00	3
5	Trabajo en Grupo	0,00	6,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,00	40,00	3,00	0,00	0,00	3
TOTAL DE HORAS		38,00	22,00	0,00	0,00	0,00	9,00	6,00	45,00	30,00	0,00	0,00	

Esta organización tiene carácter orientativo.

Ante la situación incierta de que las medidas de distanciamiento social establecidas por las autoridades sanitarias no permitan desarrollar alguna actividad docente de forma presencial en el aula para todos los estudiantes matriculados, se adoptará una modalidad mixta de docencia que combine esta docencia presencial en el aula con docencia a distancia. De la misma manera, la tutorización podrá ser sustituida por tutorización a distancia utilizando medios telemáticos.

TE	Horas de teoría
PA	Horas de prácticas en aula
PLE	Horas de prácticas de laboratorio experimental
PLO	Horas de prácticas de laboratorio en ordenador
CL	Horas de prácticas clínicas
TU	Horas de tutoría
EV	Horas de evaluación
TG	Horas de trabajo en grupo
TA	Horas de trabajo autónomo
TU-NP	Tutorías No Presenciales
EV-NP	Evaluación No Presencial

7. MÉTODOS DE LA EVALUACIÓN

Descripción	Tipología	Eval. Final	Recuper.	%
Evaluación Continua	Examen escrito	No	Sí	50,00
Calif. mínima	3,50			
Duración	1 hora por cada tema			
Fecha realización	finalización de los temas			
Condiciones recuperación	En examen final convocatoria ordinaria + extraordinaria			
Observaciones	Formato test			
Trabajo en Grupo	Trabajo	Sí	No	50,00
Calif. mínima	0,00			
Duración	la presentación del trabajo tendrá una duración de 30 minutos por grupo			
Fecha realización	Fin de curso			
Condiciones recuperación				
Observaciones	Documento escrito y presentación oral de dicho documento.			
TOTAL				100,00
Observaciones				
La no realización de la evaluación continua u obtener una nota menor del 3.5 implica realización de un examen final de recuperación.				
Adenda COVID-19: 'Se prevé la evaluación remota de los trabajos, ejercicios prácticos de laboratorio y pruebas escritas en caso de que una nueva alerta de salud por parte de COVID-19 haga imposible llevar a cabo una evaluación presencial.'				
Criterios de evaluación para estudiantes a tiempo parcial				
La no realización de la evaluación continua u obtener una nota menor del 3.5 implica realización de un examen final de recuperación				

8. BIBLIOGRAFÍA Y MATERIALES DIDÁCTICOS

BÁSICA
Practical IT Service Management, Autor: Thejendra, BS, 2008. ISBN:1905356390
Effective IT Service Management, Autor : Rob Addy, ISBN 978-3-540-73197-9 Springer Berlin Heidelberg New York
ITSMF INTERNACIONAL. Fundamentos de la gestión de servicios de TI : basada en ITIL V3 , Autor: Jan van Bon... [et al.], tercera edición, ISBN: 978-90-8753-060-0 31
Complementaria
Next generation telecommunications networks, services, and management / Thomas Plevyak, Veli Sahin. ISBN 978-0-470-57528-4 (cloth)

9. SOFTWARE

PROGRAMA / APLICACIÓN	CENTRO	PLANTA	SALA	HORARIO
-----------------------	--------	--------	------	---------

10. COMPETENCIAS LINGÜÍSTICAS

- | | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Comprensión escrita | <input type="checkbox"/> Comprensión oral |
| <input type="checkbox"/> Expresión escrita | <input type="checkbox"/> Expresión oral |
| <input type="checkbox"/> Asignatura íntegramente desarrollada en inglés | |

Observaciones