GUÍA DOCENTE ABREVIADA DE LA ASIGNATURA

G1499 - Gestión de Servicios de Telecomunicación

Grado en Ingeniería de Tecnologías de Telecomunicación

Curso Académico 2023-2024

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

3.1 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- Conocimiento detallado de la caracterización y gestión de los servicios de en una red de telecomunicaciones,asi 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.

6. ORGANIZACIÓN DOCENTE

	CONTENIDOS
1	Tema I: Definición del Modelo de Servicio
2	Tema II: Gestión de Servicios: Modelos y Estándares
3	Tema III: Calidad de Servicio y SLAs
4	Tema IV: Gestión del Nivel de Servicio
5	Trabajo en Grupo

7. MÉTODOS DE LA EVALUACIÓN

Descripción	Tipología	Eval. Final	Recuper.	%
Evaluación Continua	Examen escrito	No	Sí	70,00
Trabajo en Grupo	Trabajo	Sí	No	30,00
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.

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

Esta es la Guía Docente abreviada de la asignatura. Tienes también publicada en la Web la información más detallada de la asignatura en la Guía Docente Completa.