

GUÍA DOCENTE ABREVIADA DE LA ASIGNATURA

G1499 - Gestión de Servicios de Telecomunicación

Grado en Ingeniería de Tecnologías de Telecomunicación

Curso Académico 2024-2025

| 1. DATOS IDENTIFICATIVOS | | | | | |
|--------------------------|---|------------------|-------------------|----------------------|-------------------|
| Título/s | Grado en Ingeniería de Tecnologías de Telecomunicación | | | Tipología y 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, 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.

| 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.