

## 1. DATOS BÁSICOS

<b>Asignatura</b>	La externalización como medio de gestión de las TIC
<b>Titulación</b>	Master Universitario en Dirección y Gestión de Tecnologías de la Información –MBA TI/ Master of Information Technology Management – IT MBA
<b>Escuela/ Facultad</b>	Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño
<b>Curso</b>	Primero y único
<b>ECTS</b>	6 ECTS
<b>Carácter</b>	Obligatorio
<b>Idioma/s</b>	Castellano
<b>Modalidad</b>	Online
<b>Semestre</b>	Primer semestre
<b>Curso académico</b>	2023/2024
<b>Docente coordinador</b>	Marcos Navarro

## 2. PRESENTACIÓN

La externalización como medio de gestión de las TIC es una materia obligatoria dentro del Máster Universitario en Dirección y Gestión de Servicios en Tecnologías de la Información correspondiente al primer semestre del primer curso con un valor de seis créditos ECTS, al igual que es resto de las materias obligatorias de la titulación.

El módulo “La externalización como medio de gestión de las TIC” introduce al estudiante en los principales motivos del denominado IT Sourcing, describiendo sus distintas fases y para cada una de las cuales se detallan las prácticas por realizar y los documentos resultantes de esta. Entre estos documentos, el módulo se centra en la realización de una licitación o RFP (Request for Proposals) y la presentación de una oferta. Finalmente, el módulo se centra en la planificación previa a la adquisición del servicio (plan de transición) y su finalización (plan de retorno). Todo ello dota a la materia de gran utilidad en la situación actual.

Los objetivos son:

- Introducir a los estudiantes en los principales motivos del outsourcing, así como los condicionantes y posicionamientos de los distintos agentes.
- Analizar en detalle las fases por las que pasa un modelo de outsourcing en la relación cliente-proveedor.
- Explicar en qué consiste este caso particular de outsourcing, a caballo entre la gestión de aplicaciones y la gestión de infraestructuras.
- Explicar los elementos y arquitecturas más relevantes de las infraestructuras TI y sus modelos de prestación.
- Analizar en detalle diversos servicios de gestión de infraestructuras, así como de seguridad de las mismas.
- Identificar las herramientas y procedimientos de uso habitual en la gestión de aplicaciones e infraestructuras.

### 3. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

#### Competencias básicas:

- CB6. Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.
- CB7. Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio
- CB8. Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.

#### Competencias transversales:

- CT3. Trabajo en equipo: capacidad para integrarse y colaborar de forma activa con otras personas, áreas y/u organizaciones para la consecución de objetivos comunes, valorar e integrar las aportaciones del resto de los componentes del grupo y actuar para desarrollar un buen clima.
- CT5. Solución de problemas: capacidad de encontrar solución a una cuestión confusa o a una situación complicada sin solución predefinida, que dificulte la consecución de un fin.
- CT6. Toma de decisiones: capacidad para realizar una elección entre las alternativas o formas existentes para resolver eficazmente diferentes situaciones o problemas.

#### Competencias específicas:

- CE4. Ser capaz de generar un pliego de condiciones para la solicitud de ofertas de servicio, evaluar las distintas opciones y seleccionar el proveedor más adecuado.
- CE5. Definir e Implementar las diferentes fases del ciclo de vida de un Servicio de TI y comprender los objetivos y resultados de cada una de ellas dentro del marco establecido por los objetivos de negocio.
- CE16. Capacidad para desarrollar un plan estratégico a medio y largo plazo, desde el análisis del entorno económico, legal y tecnológico de la organización.

#### Resultados de aprendizaje:

- RA1. Realización de una RFP (*Request for Proposal*).
- RA2. Realización de una Oferta como respuesta a una RFP
- RA3. Planificación de un plan de adquisición de un servicio
- RA4. Planificación de un plan de retorno de un servicio

En la tabla inferior se muestra la relación entre las competencias que se desarrollan en la asignatura y los resultados de aprendizaje que se persiguen:

Competencias	Resultados de aprendizaje
CB6, CT3, CE4	RA1. Realización de una RFP (Request for Proposal).
CB6, CT3, CT5, CE4, CE5	RA2. Realización de una Oferta como respuesta a una RFP.
CB7, CB8, CT5, CT6, CE5, CE16	RA3. Planificación de un plan de adquisición de un servicio
CB6, CB8, CT5, CT6, CE5, CE16	RA4. Planificación de un plan de retorno de un servicio

## 4. CONTENIDOS

La materia está organizada en seis Unidades de Aprendizaje (U.A.) que cubren dos partes diferenciadas:

### Parte 1. Oferta de Externalización

- Introducción a la externalización como medio de gestión de las TI
- El Modelo LeanOutsourcing
- Generación de RFP
- Generación de Oferta
- Modelo de Costes y Precios

### Parte 2. Fases de Transición y Retorno. Ciclo de vida de la externalización de las TI

- Ciclo de Vida del Servicio
- Programa de Transición
- Diligencias Previas
- Plan de Retorno

## 5. METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

A continuación, se indican los tipos de metodologías de enseñanza-aprendizaje que se aplicarán:

- MD1: Método del caso
- MD2: Aprendizaje Cooperativo
- MD3: Aprendizaje Basado en Problemas
- MD5: Clase Magistral

## 6. ACTIVIDADES FORMATIVAS

A continuación, se identifican los tipos de actividades formativas que se realizarán y la dedicación en horas del estudiante a cada una de ellas:

### Modalidad online:

Actividad formativa	Número de horas
Lectura de Temas de Contenidos	50
Resolución de Problemas	15
Análisis de casos	15
Debates y coloquios a través de seminario virtual	5
Exposición oral de trabajos a través de seminario virtual	5
Elaboración de informes y escritos	10
Evaluación formativa (feed-back de pruebas de evaluación realizadas)	15
Tutoría virtual	2
Trabajo autónomo	31
Pruebas de evaluación presenciales	2
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>

## 7. EVALUACIÓN

A continuación, se relacionan los sistemas de evaluación, así como su peso sobre la calificación total de la asignatura:

### Modalidad online:

Sistema de evaluación	Peso
Prueba de conocimiento	60%
Plan de gestión de la oportunidad IT Outsourcing	5%
RFP de externalización del servicio	10%
Presentación ejecutiva de la oferta	10%
Modelo de precios y costes	5%
Provisión de valor	10%

En el Campus Virtual, cuando accedas a la asignatura, podrás consultar en detalle las actividades de evaluación que debes realizar, así como las fechas de entrega y los procedimientos de evaluación de cada una de ellas.

### 7.1. Convocatoria ordinaria

Para superar la asignatura en convocatoria ordinaria deberás obtener una calificación mayor o igual que 5,0 sobre 10,0 en la calificación final (media ponderada) de la asignatura.

En todo caso, será necesario que obtengas una calificación mayor o igual que 5,0 en la prueba final, para que la misma pueda hacer media con el resto de actividades.

### 7.2. Convocatoria extraordinaria

Para superar la asignatura en convocatoria ordinaria deberás obtener una calificación mayor o igual que 5,0 sobre 10,0 en la calificación final (media ponderada) de la asignatura.

En todo caso, será necesario que obtengas una calificación mayor o igual que 5,0 en la prueba final, para que la misma pueda hacer media con el resto de actividades.

Se deben entregar las actividades no superadas en convocatoria ordinaria, tras haber recibido las correcciones correspondientes a las mismas por parte del docente, o bien aquellas que no fueron entregadas.

## 8. CRONOGRAMA

En este apartado se indica el cronograma con fechas de entrega de actividades evaluables de la asignatura:

Actividades evaluables	Fecha
Plan de gestión de la oportunidad IT Outsourcing	Semana 1-3
RFP de externalización del servicio	Semana 3-6
Presentación ejecutiva de la oferta	Semana 6-8
Modelo de precios y costes	Semana 8-10
Provisión de valor	Semana 10-12
Prueba final presencial	6 y 7 de abril de 2024

Este cronograma podrá sufrir modificaciones por razones logísticas de las actividades. Cualquier modificación será notificada al estudiante en tiempo y forma.

La prueba presencial obligatoria está prevista para el fin de semana del 6 y 7 de abril de 2024.

## 9. BIBLIOGRAFÍA

A continuación, se indica bibliografía recomendada:

- ISO 37500:2014 Guidance on outsourcing
- eSCM TM: eSourcing Capability Model
- LeanOutsouricng Model TM
- OPBok TM: (Outsourcing Professional Body of Knowledge)
- LeanOutsouricng Model TM
- The Black Book of Outsourcing: How to Manage the Changes, Challenges, and Opportunities, Douglas Brown and Scott Wilson, Ed. Wiley, 2005.
- IT Governance: How Top Performers Manage IT Decision Rights for Superior Results Hardcover (2004), Peter Weill, Jeanne Ross.
- Implementing IT Governance: A Practical Guide to Global Best Practices in IT Management, Gad Selig.
- Gestión de Servicios de TI basado en ITIL (2008), itSMF.
- The official Introduction to the ITIL Service Lifecycle (2007), itSMF.
- Service Agreements: A Management Guide (2006), Rob Benyon, itSMF.
- ISO/IEC 20000: A Pocket Guide itSMF, 2006.
- ISO/IEC 38500:2008, itSMF, 2008

## 10. UNIDAD DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo:

Las adaptaciones o ajustes curriculares para estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo, a fin de garantizar la equidad de oportunidades, serán pautadas por la Unidad de Atención a la Diversidad (UAD).

Será requisito imprescindible la emisión de un informe de adaptaciones/ajustes curriculares por parte de dicha Unidad, por lo que los estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo deberán contactar a través de: [unidad.diversidad@universidadeuropea.es](mailto:unidad.diversidad@universidadeuropea.es) al comienzo de cada semestre.

## 11. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

¡Tú opinión importa!

La Universidad Europea te anima a participar en las encuestas de satisfacción para detectar puntos fuertes y áreas de mejora sobre el profesorado, la titulación y el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Las encuestas estarán disponibles en el espacio de encuestas de tu campus virtual o a través de tu correo electrónico.

Tu valoración es necesaria para mejorar la calidad de la titulación.

Muchas gracias por tu participación.