

## Tárgytematika / Course Description

### IT-szolgáltatások

GKLB\_INTM008

**Tárgyfelelős neve /**

**Teacher's name:** Kovács Katalin

**Félév / Semester:** 2019/20/2

**Beszámolási forma /**

**Assesment:** Vizsga

**Tárgy heti óraszám /**

**Teaching hours(week):** 0/0/0

**Tárgy féléves óraszám /**

**Teaching hours(sem.):** 9/0/0

---

### OKTATÁS CÉLJA / AIM OF THE COURSE

A tárgy az informatikai szolgáltatásokra és azok menedzselésének – ITSM – kérdéseire koncentrálna.

---

### TANTÁRGY TARTALMA / DESCRIPTION

- 1) Bevezetés, alapfogalmak (pl. erőforrások, szolgáltatásmenedzsment, it kontroll, biztonság, kockázatkezelés)
  - 2) Az IT környezet változása, vállalati stratégia, informatikai stratégia , üzlet és IT kapcsolata
  - 3) IT virtualizáció
  - 4) Szolgáltatási modellek
  - 5) Az ITIL működési környezete, az ITIL filozófiája, az ITIL keretrendszer felépítése, kötetei, Az ITIL és annak ISO-s változata
  - 6) Szolgáltatásstratégia: az általános IT stratégia és a szolgáltatásstratégia; kapcsolódó pénzügyi vonatkozások, portfólió menedzsment, igénykezelés; kockázatmenedzsment alapok, üzleti kapcsolatok menedzselése (BRM)
  - 7) Szolgáltatások tervezése: rendelkezésre állás, biztonság, szolgáltatásfolytonosság; szükséges informatikai kapacitások meghatározása; szolgáltatási szintek meghatározása, felügyelete; IT beszállítók kezelése, elvárások meghatározása
  - 8) Szolgáltatás-bevezetés: kiadáskezelés; konfigurációmenedzsment; változáskezelés. eredményességi kritériumok vizsgálata, monitorozása
  - 9) Szolgáltatás-üzemeltetés: incidens- és problémakezelés; hozzáférések kezelése, IDM; események kezelése
  - 10) Ügyfélszolgálati tevékenységek
  - 11) Folyamatos szolgáltatás-fejlesztés: szolgáltatások mérése, elemzése
  - 12) – 13. Az ITIL alkalmazása a gyakorlatban, best practice tanácsok
  14. Elővizsga, mely alapján a hallgató megajánlott jegyet szerezhethet.
- 

### SZÁMONKÉRÉSI ÉS ÉRTÉKELÉSI RENDSZERE / ASSESMENT'S METHOD

A félév a vizsgaidőszakban vizsgával zárul.

---

### KÖTELEZŐ IRODALOM / OBLIGATORY MATERIAL

1. Előadásjegyzet, ITSM-anyagok, ISO20000 szabvány
2. Orand Brady: Foundations of IT Service Management with ITIL 2011: ITIL Foundations Course in a Book. ITILiaBrady, 2013.
3. Klosterboer, Larry: Implementing ITIL Configuration Management, Prentice Hall, 2010
4. ITIL - az informatikaszolgáltatás módszertana. 2002. KFKI.