

## Tárgytematika / Course Description

### IT-szolgáltatások

GKLB\_INTM008

**Tárgyfelelős neve /**

**Teacher's name:** Kovács Katalin

**Félév / Semester:** 2020/21/2

**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, szolgáltatásmenedzsmen, 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 menedzsmen, igénykezelés; kockázatmenedzsmen 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; konfigurációmenedzsmen; 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. – 14. Az ITIL alkalmazása a gyakorlatban, best practice tanácsok

---

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

A félév a vizsgaidőszakban írásbeli (coedu) vizsgával zárul.

Az értékelési skála százalékos megosztása:

50-65% -elégséges

66-80% - közepes

81-90% -jó

91% - jeles.

---

## **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.