

## Tárgytematika / Course Description IT-szolgáltatások

GKNB\_INTM008

Tárgyfelelős neve /

Teacher's name: dr. Kovács Katalin

Félév / Semester: 2024/25/1

Beszámolási forma /

Assesment: Vizsga

Tárgy heti óraszám /

Teaching hours(week): 2/0/0

Tárgy féléves óraszám /

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

---

### 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. – 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. ITIL - az informatikaszolgáltatás módszertana. 2002. KFKI.

---

### **AJÁNLOTT IRODALOM / RECOMMENDED MATERIAL**