

Tárgytematika / Course Description
IT-szolgáltatások**GKNB_INTM008****Tárgyfelelős neve /****Teacher's name:** dr. Kovács Katalin**Félév / Semester:** 2025/26/1**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 kurzus középpontjában az IT szolgáltatások és azok menedzselése – ITSM – áll.

A kurzus áttekinti a szolgáltatások fejlesztéséhez és felhasználásához kapcsolódó informatikai szolgáltatásokat, megközelítéseket és módszertanokat, az ITIL keretrendszert.

A hallgatók új szolgáltatásokat hoznak létre, szolgáltatási szinteket dolgoznak ki, és megtervezik azok megvalósítási folyamatát. A hallgatók SLA-kat, OLA-kat és egyéb megállapodásokat elemeznek, értékelnek és dolgoznak ki.

TANTÁRGY TARTALMA / DESCRIPTION**Témakör név: IT a vállalatban**

Témakör leírása: Az IT környezet változása. Vállalati startégia. Informatikai stratégia. Az üzlet és az IT kapcsolata.

Témakör kulcsszavai: IT. Vállalati startégia. Informatikai stratégia.

Témakör név: Bevezetés. Alapfogalmak

Témakör leírása: A félév menetrendjének, a számonkérés módjának ismertetése. Bevezetés, alapfogalmak (erőforrások, szolgáltatások, biztonság, kockázat, kockázatkezelés)

Témakör kulcsszavai: Erőforrás. Szolgáltatás. Biztonság. Kockázat.

Témakör név: Szolgáltatás-menedzsment

Témakör leírása: Szolgáltatás-menedzsment. IT-szolgáltatási modellek, keretrendszerek (ITIL, MOF).

Témakör kulcsszavai: Szolgáltatás-menedzsment. IT-szolgáltatási modellek, keretrendszerek (ITIL, MOF).

Témakör név: ITIL keretrendszer

Témakör leírása: IT-szolgáltatási modellek, keretrendszerek (ITIL, MOF).

Témakör kulcsszavai: ITIL. Keretrendszer.

Témakör név: Szolgáltatásstratégia

Témakör leírása: Szolgáltatásstratégia (Portfóliómenedzsment, pénzügyi folyamatok, modellek. Igénykezelés. Kockázatmenedzsment)

Témakör kulcsszavai: Szolgáltatásstratégia. Portfólió. Portfóliómenedzsment. Igénykezelés.

Témakör név: Szolgáltatástervezés

Témakör leírása: Szolgáltatástervezés (rendelkezésre állás, kapacitás menedzsment, szolgáltatási szintek, IT beszállítók)

Témakör kulcsszavai: Rendelkezésre állás, kapacitás menedzsment, szolgáltatási szintek, IT beszállítók.

Témakör név: Szolgáltatási szerződések

Témakör leírása: Szolgáltatási szerződések (SLA, OLA, UP)

Témakör kulcsszavai: Szolgáltatási szerződések (SLA, OLA, UP)

Témakör név: Szolgáltatás bevezetés

Témakör leírása: Szolgáltatás bevezetés (kiadáskezelés, konfigurációmenedzsment, változáskezelés)

Témakör kulcsszavai: Kiadáskezelés, konfigurációmenedzsment, változáskezelés, change. CAB.

Témakör név: Szolgáltatásüzemeltetés

Témakör leírása: Szolgáltatásüzemeltetés (eseménymenedzsment, incidensmenedzsment, problémamenedzsment)

Témakör kulcsszavai: Üzemeltetés. Esemény. Incidens. Probléma. Workaround.

Témakör név: Ügyfélszolgálati tevékenységek

Témakör leírása: Ügyfélszolgálati tevékenységek, ügyfélszolgálat szintjei, egykapus ügyintézés.

Témakör kulcsszavai: Ügyfélszolgálat szintek. Egykapus ügyintézés - SPOC.

Témakör név: Csapatmunka

Témakör leírása: A csapatok a félév során egy projekten dolgoznak. A gyakorlati foglalkozások támogatást nyújtanak a projektfeladatok megvalósításához, amelyek során a hallgatók további gyakorlati ismereteket sajátítanak, továbbá újabb ismereteket szereznek a tématerületen alkalmazható technológiákról, módszerekről, szoftvereszközökről. A hallgatók új szolgáltatásokat hoznak létre, szolgáltatási szinteket dolgoznak ki, és megtervezik azok megvalósítási folyamatát. A hallgatók SLA-kat, OLA-kat és egyéb megállapodásokat elemeznek, értékelnek és dolgoznak ki.

Témakör kulcsszavai: csapatmunka, OLA

Tevékenység típusok**Kontakt projektfoglalkozás**

Mérték: 28 tanóra (hour)

Leírás: projektfoglalkozás

Kötelező: Igen

Becsült Idő: 28 óra

SZÁMONKÉRÉSI ÉS ÉRTÉKELÉSI RENDSZERE / ASSESSMENT'S METHOD**Számonkérési forma:**

Vizsga (Exam)

Kötelező otthoni/projekt/online feladatok

Mérték: 2 db (PCS)

Leírás: projektfeladatok

Kötelező: Igen

Becsült Idő: 20 óra

Kötelező szóbeli beszámolók

Mérték: 1 db (PCS)

Leírás: beszámoló
Kötelező: Nem
Becsült Idő: 3 óra

Aláírás kialakításának módja:

A foglalkozásokon történő részvétel kötelező, az aláírás feltétele.

Érdemjegy kialakításának módja:

A félév során a hallgatók 3-8 fős csoportokban egyedi projektfeladatot oldanak meg, amelyet a szorgalmi időszak 11-ik hetének végéig kell elkészíteni. A feladatokat, munkákat prezentáció formájában kell bemutatni a szorgalmi időszak utolsó 2 hetében. A prezentáció pótlására a vizsgaidőszak első hetében van lehetőség.

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

Claire Agutter: ITIL(R) Foundation Essentials ITIL 4 Edition: The ultimate revision guide (2020), Itgp ISBN: 1787782131