

Аннотация дисциплины

Основы управления информационно-технологическими сервисами

Цель дисциплины:

Формирование у обучающихся теоретического фундамента для реализации процессов управления ИТ-сервисами и обеспечение методиками для осуществления практических проектов.

Краткое содержание дисциплины:

ИТ-сервисы как форма предоставления ценности. ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы. Введение в ITIL. Построение стратегии как этап жизненного цикла услуг, структура основных процессов этапа. Проектирование услуг как этап жизненного цикла услуг, структура основных процессов этапа. Управление непрерывностью услуг. Внедрение как этап жизненного цикла услуг. Решения ведущих ИТ-вендоров по управлению информационными системами.