

**Аннотация дисциплины «Основы управления ИТ-сервисами»**  
по направлению 38.03.05 «Бизнес-информатика»

**Цель изучения дисциплины** - сформировать у студентов знания о современных тенденциях управления интегрированными сервисами, платформами, контентом.

**Задачи дисциплины:**

- знать виды контента (как информационных ресурсов предприятия, так и Интернет-ресурсов), процессы управления жизненным циклом цифрового контента, процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);
- уметь управлять процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов, управлять процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);
- владеть методами управления процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов; методами управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов); методами проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия.

**Содержание дисциплины:**

**Тема 1. ИТ-сервис - основа деятельности современной ИС службы**

Понятие ИТ-сервиса; функциональные области управления службой ИС

**Тема 2. ИТЦ/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы**

Общие сведения о библиотеке ИТЦ; процессы поддержки ИТ-сервисов; процессы предоставления ИТ-сервисов; соглашение об уровне сервиса

**Тема 3. Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами**

Модель информационных процессов ITSM Reference Model; программные решения HP OpenView; управление бизнесом; управление приложениями; управление ИТ-службой; управление идентификацией - Identity Management; решение HP OpenView Service Desk; управление ИТ-инфраструктурой; управление ИТ-ресурсами

**Тема 4. Решения IBM по управлению информационными системами**

Модель информационных процессов ITPM; платформа управления ИТ-инфраструктурой IBM/Tivoli; базовые технологии IBM/Tivoli; технологии IBM/Tivoli для бизнес-ориентированного управления приложениями и системами; технологии IBM/Tivoli для малых и средних предприятий

**Тема 5. Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем**

Методологическая основа построения управляемых ИС; инструментарий управления ИТ-инфраструктурой; Microsoft System Management Server 2003; System Center Reporting Manager 2006; Microsoft System Center Data Protection Manager 2006; Microsoft System Center Capacity Planner 2006

## **Тема 6. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия**

Уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия; методология Microsoft по эксплуатации ИС