Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра автоматизации и информационных систем

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и воспитательной работе
_____ М.В. Темлянцев
подпись
«____» _____ 20___ г.

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление активами ИТ-провайдеров

09.03.02 «Информационные системы и технологии»
(направленность (профиль): «Информационные системы и технологии»)

Квалификация выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Заочная форма

Срок обучения: 4 года 6 месяцев

Год начала подготовки 2022

Новокузнецк
2022

СибГИУ
Подлинник электронного документа хранится в системе электронного согласования документов СибГИУ
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭП
Сертификат: 861a8d56fc2cfb6de53bd665403c592fd02b1419
Владелец: Ректор Юрьев Алексей Борисович
Действителен: с 12 февраля 2024 г. по 7 мая 2025 г.
Дата и время: 01-03-2024 00:57:52 ПРОВЕРИТЬ ПОДПИСЬ

## 1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– получение обучающимися теоретических знаний и практических навыков по управлению активами поставщика ИТ-услуг.

Задачами учебной дисциплины являются:

– получение обучающимися теоретических знаний и выработка практических навыков по организации управления активами поставщика ИТ-услуг на всех этапах жизненного цикла систем информатики и автоматизации:
– на стадии формирования стратегии, отражающей стратегию поставщика ИТ-услуг
– на стадии проектирования сервисных активов и ИТ-процессов
– на стадии внедрения и начальной эксплуатации сервисных активов
– на стадии эксплуатации и утилизации сервисных активов
– на стадии оптимизации сервисных активов.

## 2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений **Блока 1 «Дисциплины (модули)»** ООП по направлению подготовки (специальности) 09.03.02 «Информационные системы и технологии».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

– Техническое обеспечение информационно-управляющих систем;
– Основы теории управления;
– Проектная деятельность 3.

Учебная дисциплина дополняет знания, умения и навыки, получаемые по одновременно изучаемым и последующим дисциплинам:

– Преддипломная практика;
– Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

## 3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

### – Профессиональные компетенции

| Наименование категории (группы) ПК | Код и наименование ПК | Код и наименование индикатора достижения ПК | Планируемые результаты обучения |
|---|---|---|---|
| | ПК-2: Способен осу- | ПК-2.1 Выполняет ра- | – знать: содержа- |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | ществлять инженерно-техническую поддержку подготовки коммерческого предложения и технической документации на создание и модернизацию информационно-управляющих систем | боты по созданию и модернизации информационно-управляющих систем, автоматизирующих задачи организационного управления и бизнес-процессы | ние основных ИТ-процессов жизненного цикла информационно-технологического сервиса и содержание основных бизнес-процессов предприятия.<br>– уметь: описывать требования к ИТ-сервисам и обеспечивать их реализацию посредством использования ИТ-процессов жизненного цикла ИТ-сервиса..<br>– владеть: навыками описания требований к ИТ-сервисам и обеспечивать их реализацию посредством использования ИТ-процессов жизненного цикла ИТ-сервиса.. |
| | | ПК-2.2 Оценивает экономическую эффективность создаваемых и модернизируемых систем | – знать: процесс финансового ИТ-менеджмента по ITIL.<br>– уметь: применять процесс финансового ИТ-менеджмента для создаваемых и модернизируемых систем.<br>– владеть: навыками оценки эффективности создаваемых и модернизируемых систем. |
| | ПК-4: Способен поддерживать работоспособность информационных систем и технологий в задан- | ПК-4.1 Поддерживает работоспособность информационных систем и технологий в заданных функцио- | – знать: содержание ИТ-процессов стадии "Эксплуатация" жизненного цикла ИТ-сервиса: |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | ных функциональных характеристиках и соответствии критериям качества | нальных характеристиках | управление событиями, управление инцидентами, управление проблемами, управление качеством ИТ-сервиса.<br>– уметь: применять процессы управления событиями, управления инцидента-ми, управления проблемами, управления качеством ИТ-сервисов для поддержания работоспособно-сти информационных систем и технологий в заданных функциональных характеристиках.<br>– владеть: навыками применения процессов управления событиями, управления инцидентами, управления проблемами, управления качеством ИТ-сервисов для поддержания работоспособности информационных систем и технологий в заданных функциональных характеристиках. |
| | | ПК-4.2 Применяет метрики мощности и доступности для различных типов ИТ-активов | – знать: содержание понятий мощности и доступности ИТ-активов и их метрики .<br>– уметь: правильно выбрать метрики ИТ-активов для конкретных условий.<br>– владеть: навыками выбора и применения мет- |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | рик мощности и доступности ИТ-активов для конкретных условий. |
| | | ПК-4.3 Применяет «лучшие практики» для обеспечения работоспособности информационных систем и технологий в соответствии критериям качеств | – знать: цели и задачи стадии жизненного цикла "непрерывного улучшения сервиса" и семишаговую процедуру оптимизации ИТ-сервисов.<br>– уметь: применять семишаговую процедуру оптимизации ИТ-сервисов.<br>– владеть: навыками применения семишаговой процедуры оптимизации ИТ-сервисов. |

## 4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебные занятия по учебной дисциплине проводятся в форме контактной работы и в форме самостоятельной работы обучающихся.

Контактная работа обучающихся с педагогическим работником включает в себя занятия лекционного типа (лекции), занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы), промежуточную аттестацию обучающихся и иную контактную работу, предусматривающую групповую или индивидуальную работу обучающихся с педагогическим работником. Контактная работа обучающихся с педагогическим работником может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде.

### Объем учебной дисциплины

| Сессия / курс | | ***ИТОГО*** | ***1 сессия / 5 курс*** | ***2 сессия / 5 курс*** |
|---|---|---|---|---|
| Форма промежуточной аттестации | | | | *зачет* |
| Трудоёмкость | *академ. час.* | ***108*** | *36* | *72* |
| | *зачетных единиц* | ***3*** | *1* | *2* |
| Лекции, *академ. час.* | | ***2*** | *2* | *0* |
| в форме практической подготовки | | ***0*** | *0* | *0* |
| Лабораторные работы, *академ. час.* | | ***0*** | *0* | *0* |
| в форме практической подготовки | | ***0*** | *0* | *0* |
| Практические занятия, *академ. час.* | | ***4*** | *0* | *4* |

| | | | |
|---|---|---|---|
| в форме практической подготовки | ***0*** | *0* | *0* |
| Курсовая работа / проект, *академ. час.* | ***0*** | *0* | *0* |
| в форме практической подготовки | ***0*** | *0* | *0* |
| Консультации, *академ. час.* | ***0*** | *0* | *0* |
| в форме практической подготовки | ***0*** | *0* | *0* |
| Самостоятельная работа, *академ. час.* | ***98*** | *34* | *64* |
| в форме практической подготовки | ***0*** | *0* | *0* |
| Контроль, *академ. час.* | ***4*** | *0* | *4* |
| в форме практической подготовки | ***0*** | *0* | *0* |

## Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Введение в управление ИТ-активами (Сервисные активы. Базовые типы ИТ-провайдеров и сервисные структуры. Принципы эффективного управления ИТ-деятельностью. Модель жизненного цикла ИТ-активов.);

Раздел 2 Управление активами на стадии «Стратегия» (Концептуальные основы ИТ-стратегии. Основные формы стратегии ИТ-провайдера.Управление портфелем ИТ-сервисов. Экономика ИТ-деятельности. ИТ-стратегия и организационное развитие.);

Раздел 3 Управление активами на стадии «Проектирование» (Основы проектирования сервиса. Проектирование активов нового или изменяемого сервиса. Проектирование процессов поддержки. Проектирование технологической архитектуры. Проектирование систем измерения и метрик.Проектирование процессов управления сервисными активами. Управление качеством обслуживания сервисных активов. Управление мощностью сервисных активов. Управление доступностью сервисных активов. Управление непрерывностью сервисных активов. Управление информационной безопасностью сервисных активов.);

Раздел 4 Управление активами на стадии «Ввод в эксплуатацию (Внедрение)» (Задачи и процессы внедрения сервисных активов. Управление изменениями ИТ-активов. Типы запросов на изменения. Консультативный комитет по изменениям. Ключевые показатели эффективности и метрики изменений. Управление активами и конфигурациями. Основные принципы организации процесса. Модель конфигураций, конфигурационные элементы. Система управления конфигурациями (CMS). Управление релизами и развертыванием сервисных активов. Цели управления релизами и их развертыванием. Формирование релизов сервисов. Тестирование сервиса. Репетиции и пилотные проекты. Планирование итогового развертывания сервисных активов. Анализ и закрытие развертывания релиза ИТ-сервиса. Ключевые показатели эффективности управления релизами.);

Раздел 5 Управление активами на стадии «Эксплуатация» (Процессы стадии эксплуатации. Управление событиями. Управление инцидентами. Управление запросами на обслуживание. Управление пробле-

мами. Управление доступом к ИТ-сервисам. Служба поддержки пользователей «Service desk» (SD). Технический менеджмент. Операционный менеджмент. Управление приложениями.);

Раздел 6 Управление активами на стадии «Непрерывное улучшение» (Оптимизация распределения ресурсов на совершенствование ИТ-процессов. Формирование оптимального плана улучшений сервисных активов.).

## 5 Перечень тем лекций

| № раздела / темы дисциплины | Темы лекций | Трудоемкость, *академ.час* | |
|---|---|---|---|
| | | **всего** | **в форме практической подготовки** |
| Раздел 1. | Классификация ИТ-активов. Жизненный цикл ИТ-активов. | 2 | |
| **Итого:** | | **2** | **0** |

## 6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

| № раздела / темы дисциплины | Темы практических занятий (семинаров) | Трудоемкость, *академ.час* | |
|---|---|---|---|
| | | **всего** | **в форме практической подготовки** |
| Раздел 1. | Классификация ИТ-активов. Жизненный цикл ИТ-активов. | 2 | |
| Раздел 2. | Стадия жизненного цикла ИТ-активов «Стратегия». Цели, задачи, информационно-технологические процессы | 2 | |
| **Итого:** | | **4** | **0** |

## 7 Перечень тем лабораторных работ

| № раздела / темы дисциплины | Темы лабораторных работ | Трудоемкость, *академ.час* | |
|---|---|---|---|
| | | **всего** | **в форме практической подготовки** |
| | *Отсутствуют* | | |
| **Итого:** | | **0** | **0** |

## 8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

| № раздела / темы дисциплины | Темы курсовых работ (проектов) | Трудоемкость, *академ.час* | |
|---|---|---|---|
| | | **всего** | **в форме практической** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | **подготовки** |
| | *Отсутствуют* | | |
| **Итого:** | | **0** | **0** |

## 9 Виды самостоятельной работы

| **№ раздела / темы дисциплины** | **Виды самостоятельной работы** | **Трудоемкость, *академ.час*** | |
|---|---|---|---|
| | | **всего** | **в форме практической подготовки** |
| Раздел 1. | 1. Выполнение домашнего задания;<br>2. Изучение лекционного материала;<br>3. Изучение теоретического материала;<br>4. Подготовка к практическому занятию. | 14 | |
| Раздел 2. | 1. Выполнение домашнего задания;<br>2. Изучение лекционного материала;<br>3. Изучение теоретического материала;<br>4. Подготовка к практическому занятию. | 14 | |
| Раздел 3. | 1. Выполнение домашнего задания;<br>2. Изучение лекционного материала;<br>3. Изучение теоретического материала. | 14 | |
| Раздел 4. | 1. Выполнение домашнего задания;<br>2. Изучение лекционного материала;<br>3. Изучение теоретического материала. | 14 | |
| Раздел 5. | 1. Выполнение домашнего задания;<br>2. Изучение лекционного материала;<br>3. Изучение теоретического материала;<br>4. Контрольная работа. | 28 | |
| Раздел 6. | 1. Выполнение домашнего задания;<br>2. Изучение лекционного материала;<br>3. Изучение теоретического материала. | 14 | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| *Контроль* | *Подготовка к зачёту* | 4 | |
| **Итого:** | | **102** | **0** |

## 10 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

**а) литература:**

1 Зараменских, Е. П. Управление жизненным циклом информационных систем : учебник и практикум для вузов / Е. П. Зараменских. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 497 с. – ISBN 978-5-534-14023-1. – URL: https://urait.ru/bcode/489983 (дата обращения: 16.03.2022);

2 Информационные системы управления производственной компанией : учебник и практикум для вузов / под редакцией Н. Н. Лычкиной. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 249 с. – ISBN 978-5-534-00764-0. – URL: https://urait.ru/bcode/489408 (дата обращения: 16.03.2022);

3 Рябов, И. В. Автоматизированные информационно-управляющие системы : учебное пособие / И. В. Рябов ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2015. – 200 с. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439330 (дата обращения: 16.03.2022);

4 Алтынбаев, Р. Б. Основы инноватики и управления проектами автоматизации производства : учебное пособие / Р. Б. Алтынбаев, Н. З. Султанов ; Оренбургский государственный университет. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2013. – 300 с. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259183 (дата обращения: 16.03.2022).

**б) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

1 Консультант студента. Электронная библиотека технического ВУЗа : электронно-библиотечная система / ООО «Политехресурс». – Москва, [200 – ]. – URL: http://www.studentlibrary.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

2 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [коллекция «Инженерно-технические науки»] / ООО «Издательство Лань». – Санкт-Петербург, [200 – ]. – URL: http://e.lanbook.com. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

3 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 – ]. – URL: http://elibrary.ru. – Режим доступа: по подписке;

4 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, [200 – ]. – URL: https://urait.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Москва, [200 – ]. – URL: http://www.biblioclub.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

6 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 – ]. – URL: http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

7 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 – ]. – URL: http://libr.sibsiu.ru.

**в) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:**

– 1С:Предприятие 8;
– ABBYY FineReader 11;
– Kaspersky Endpoint Security;
– Microsoft Office 2007;
– Microsoft Office 2010;
– Microsoft Windows 7;
– WinRAR 3.6.

**г) базы данных и информационно-справочные системы:**

1 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 – ]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 Система ГАРАНТ : электронный периодический справочник / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 – ]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 – ]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

4 Электронный реферативный журнал (ЭлРЖ) : база данных / ВИНИТИ РАН. – Москва, [200 – ]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.

## 11 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает учебные аудитории, оснащенные оборудованием, компьютерной техникой, и техническими средствами обучения, в том числе:
- учебную аудиторию для проведения занятий лекционного типа, оборудованную учебной доской, экраном и мультимедийным проектором;
- учебную аудиторию для проведения занятий семинарского типа (практических занятий), оснащенную учебной доской, экраном и мультимедийным проектором;
- учебную аудиторию (помещения) для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной

техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, научно-техническую библиотеку СибГИУ.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 09.03.02 «Информационные системы и технологии».

Составитель(и):

доцент Зимин Алексей Валерьевич (кафедра автоматизации и информационных систем).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

**Приложение А**

**Аннотация**
**рабочей программы дисциплины «Управление активами ИТ-провайдеров»**

**по направлению подготовки (специальности)**
**09.03.02 «Информационные системы и технологии»**
**(направленность (профиль): «Информационные системы и технологии»)**
**форма обучения – Заочная форма**

**1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины**

Целями учебной дисциплины являются:

– получение обучающимися теоретических знаний и практических навыков по управлению активами поставщика ИТ-услуг.

Задачами учебной дисциплины являются:

– получение обучающимися теоретических знаний и выработка практических навыков по организации управления активами поставщика ИТ-услуг на всех этапах жизненного цикла систем информатики и автоматизации:
– на стадии формирования стратегии, отражающей стратегию поставщика ИТ-услуг
– на стадии проектирования сервисных активов и ИТ-процессов
– на стадии внедрения и начальной эксплуатации сервисных активов
– на стадии эксплуатации и утилизации сервисных активов
– на стадии оптимизации сервисных активов.

**2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)**

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений **Блока 1 «Дисциплины (модули)»** ООП по направлению подготовки (специальности) 09.03.02 «Информационные системы и технологии».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

– Техническое обеспечение информационно-управляющих систем;
– Основы теории управления;
– Проектная деятельность 3.

Учебная дисциплина дополняет знания, умения и навыки, получаемые по одновременно изучаемым и последующим дисциплинам:

– Преддипломная практика;
– Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

## 3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

### – Профессиональные компетенции

| Наименование категории (группы) ПК | Код и наименование ПК | Код и наименование индикатора достижения ПК | Планируемые результаты обучения |
|---|---|---|---|
| | ПК-2: Способен осуществлять инженерно-техническую поддержку подготовки коммерческого предложения и технической документации на создание и модернизацию информационно-управляющих систем | ПК-2.1 Выполняет работы по созданию и модернизации информационно-управляющих систем, автоматизирующих задачи организационного управления и бизнес-процессы | – знать: содержание основных ИТ-процессов жизненного цикла информационно-технологического сервиса и содержание основных бизнес-процессов предприятия.<br>– уметь: описывать требования к ИТ-сервисам и обеспечивать их реализацию посредством использования ИТ-процессов жизненного цикла ИТ-сервиса..<br>– владеть: навыками описания требований к ИТ-сервисам и обеспечивать их реализацию посредством использования ИТ-процессов жизненного цикла ИТ-сервиса.. |
| | | ПК-2.2 Оценивает экономическую эффективность создаваемых и модернизируемых систем | – знать: процесс финансового ИТ-менеджмента по ITIL.<br>– уметь: применять процесс финансового ИТ-менеджмента для создаваемых и модернизируемых систем.<br>– владеть: навы- |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | ками оценки эффективности создаваемых и модернизируемых систем. |
| | ПК-4: Способен поддерживать работоспособность информационных систем и технологий в заданных функциональных характеристиках и соответствии критериям качества | ПК-4.1 Поддерживает работоспособность информационных систем и технологий в заданных функциональных характеристиках | – знать: содержание ИТ-процессов стадии "Эксплуатация" жизненного цикла ИТ-сервиса: управление событиями, управление инцидентами, управление проблемами, управление качеством ИТ-сервиса.<br>– уметь: применять процессы управления событиями, управления инцидента-ми, управления проблемами, управления качеством ИТ-сервисов для поддержания работоспособно-сти информационных систем и технологий в заданных функциональных характеристиках.<br>– владеть: навыками применения процессов управления событиями, управления инцидентами, управления проблемами, управления качеством ИТ-сервисов для поддержания работоспособности информационных систем и технологий в заданных функциональных характеристиках. |
| | | ПК-4.2 Применяет метрики мощности и доступности для раз- | – знать: содержание понятий мощности и доступно- |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | личных типов ИТ-активов | сти ИТ-активов и их метрики .<br>– уметь: правильно выбрать метрики ИТ-активов для конкретных условий.<br>– владеть: навыками выбора и применения метрик мощности и доступности ИТ-активов для конкретных условий. |
| | | ПК-4.3 Применяет «лучшие практики» для обеспечения работоспособности информационных систем и технологий в соответствии критериям качеств | – знать: цели и задачи стадии жизненного цикла "непрерывного улучшения сервиса" и семишаговую процедуру оптимизации ИТ-сервисов.<br>– уметь: применять семишаговую процедуру оптимизации ИТ-сервисов.<br>– владеть: навыками применения семишаговой процедуры оптимизации ИТ-сервисов. |

## 4 Объем учебной дисциплины

| Сессия / курс | | ***ИТОГО*** | ***1 сессия / 5 курс*** | ***2 сессия / 5 курс*** |
|---|---|---|---|---|
| Форма промежуточной аттестации | | | | *зачет* |
| Трудоёмкость | *академ. час.* | ***108*** | *36* | *72* |
| | *зачетных единиц* | ***3*** | *1* | *2* |
| Лекции, *академ. час.* | | ***2*** | *2* | *0* |
| в форме практической подготовки | | ***0*** | *0* | *0* |
| Лабораторные работы, *академ. час.* | | ***0*** | *0* | *0* |
| в форме практической подготовки | | ***0*** | *0* | *0* |
| Практические занятия, *академ. час.* | | ***4*** | *0* | *4* |
| в форме практической подготовки | | ***0*** | *0* | *0* |
| Курсовая работа / проект, *академ. час.* | | ***0*** | *0* | *0* |
| в форме практической подготовки | | ***0*** | *0* | *0* |
| Консультации, *академ. час.* | | ***0*** | *0* | *0* |

| | | | |
|---|---|---|---|
| в форме практической подготовки | ***0*** | *0* | *0* |
| Самостоятельная работа, *академ. час.* | ***98*** | *34* | *64* |
| в форме практической подготовки | ***0*** | *0* | *0* |
| Контроль, *академ. час.* | ***4*** | *0* | *4* |
| в форме практической подготовки | ***0*** | *0* | *0* |

## 5 Краткое содержание учебной дисциплины

В структуре учебной дисциплины выделяются следующие основные разделы (темы):

Раздел 1 Введение в управление ИТ-активами (Сервисные активы. Базовые типы ИТ-провайдеров и сервисные структуры. Принципы эффективного управления ИТ-деятельностью. Модель жизненного цикла ИТ-активов.);

Раздел 2 Управление активами на стадии «Стратегия» (Концептуальные основы ИТ-стратегии. Основные формы стратегии ИТ-провайдера.Управление портфелем ИТ-сервисов. Экономика ИТ-деятельности. ИТ-стратегия и организационное развитие.);

Раздел 3 Управление активами на стадии «Проектирование» (Основы проектирования сервиса. Проектирование активов нового или изменяемого сервиса. Проектирование процессов поддержки. Проектирование технологической архитектуры. Проектирование систем измерения и метрик.Проектирование процессов управления сервисными активами. Управление качеством обслуживания сервисных активов. Управление мощностью сервисных активов. Управление доступностью сервисных активов. Управление непрерывностью сервисных активов. Управление информационной безопасностью сервисных активов.);

Раздел 4 Управление активами на стадии «Ввод в эксплуатацию (Внедрение)» (Задачи и процессы внедрения сервисных активов. Управление изменениями ИТ-активов. Типы запросов на изменения. Консультативный комитет по изменениям. Ключевые показатели эффективности и метрики изменений. Управление активами и конфигурациями. Основные принципы организации процесса. Модель конфигураций, конфигурационные элементы. Система управления конфигурациями (CMS). Управление релизами и развертыванием сервисных активов. Цели управления релизами и их развертыванием. Формирование релизов сервисов. Тестирование сервиса. Репетиции и пилотные проекты. Планирование итогового развертывания сервисных активов. Анализ и закрытие развертывания релиза ИТ-сервиса. Ключевые показатели эффективности управления релизами.);

Раздел 5 Управление активами на стадии «Эксплуатация» (Процессы стадии эксплуатации. Управление событиями. Управление инцидентами. Управление запросами на обслуживание. Управление проблемами. Управление доступом к ИТ-сервисам. Служба поддержки пользователей «Service desk» (SD). Технический менеджмент. Операционный менеджмент. Управление приложениями.);

Раздел 6 Управление активами на стадии «Непрерывное улучшение» (Оптимизация распределения ресурсов на совершенствование ИТ-процессов. Формирование оптимального плана улучшений сервисных активов.).

**6 Составитель(и):**

доцент Зимин Алексей Валерьевич (кафедра автоматизации и информационных систем).