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 жизненным циклом информационно-технологических сервисов

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 00:54:10 ПРОВЕРИТЬ ПОДПИСЬ

## 1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– – получение обучающимися теоретических знаний и практических навыков по управлению ИТ-сервисами.

Задачами учебной дисциплины являются:

– – получение обучающимися теоретических знаний и выработка практических навыков по управлению ИТ-сервисами на эта-пах их жизненного цикла;

– на стадии формирования ИТ-стратегии и отражающего стратегию портфеля ИТ-сервисов;

– на стадии проектирования сервисных активов и ИТ-процессов;

– на стадии внедрения и начальной эксплуатации ИТ-сервисов;

– на стадии эксплуатации и утилизации ИТ-сервисов;

– на стадии оптимизации ИТ-сервисов и ИТ-процессов.

## 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:

– Проектная деятельность 3;

– Производственная практика.

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

– Управление активами ИТ-провайдеров;

– Преддипломная практика;

– Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена;

– 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 | ПК-2.1 Выполняет работы по созданию и модернизации информационно- | – знать: содержание основных ИТ-процессов |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | поддержку подготовки коммерческого предложения и технической документации на создание и модернизацию информационно-управляющих систем | управляющих систем, автоматизирующих задачи организационного управления и бизнес-процессы | 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-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 инцидентами, |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | управления проблемами, управления качеством ИТ-сервисов для поддержания работоспособности 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 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 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-сервисами (Исходные понятия сферы «ИТ-сервис». Сервисные активы. Базовые типы ИТ-провайдеров и сервисные структуры. Принципы эффективного управления ИТ-деятельностью. Модель жизненного цикла ИТ-сервиса.);

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

Раздел 3 Управление сервисами на стадии «Проектирование сервисов» (Основы проектирования сервиса. Проектирование компонентов ново-го или изменяемого сервиса. Проектирование процессов поддержки. Проектирование технологической архитектуры. Проектирование си-стем измерения и метрик. Проектирование процессов управления сервисами);

Раздел 4 Управление сервисами на стадии «Ввод сервисов в эксплуатацию (Задачи и процессы внедрения сервиса. Управление изменениями ИТ-активов. Ключевые показатели эффективности и метрики изменений. Управление активами и конфигурациями. Управление релизами и развертыванием. Ключевые показатели эффективности управления релизами);

Раздел 5 Управление сервисами на стадии «Эксплуатация сервисов» (Процессы стадии эксплуатации. Управление событиями. Управление инцидентами. Управление запросами на обслуживание. Управление проблемами. Служба поддержки пользователей «Service desk» (SD). Управление приложениями);

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

## 5 Перечень тем лекций

| № раздела / темы дисциплины | Темы лекций | Трудоемкость, *академ.час* | |
|---|---|---|---|
| | | **всего** | **в форме практической подготовки** |
| Раздел 1. | ИТ-сервис и его жизненный цикл | 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. | ИТ-сервис и его жизненный цикл | 2 | |
| Раздел 1. | Принципы эффективного управления ИТ-деятельностью. | 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 | 16 | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | материала;<br>4. Подготовка к практическому занятию. | | |
| Раздел 2. | 1. Выполнение домашнего задания;<br>2. Изучение теоретического материала. | 16 | |
| Раздел 3. | 1. Выполнение домашнего задания;<br>2. Изучение теоретического материала. | 16 | |
| Раздел 4. | 1. Выполнение домашнего задания;<br>2. Изучение теоретического материала. | 16 | |
| Раздел 5. | 1. Выполнение домашнего задания;<br>2. Изучение теоретического материала. | 16 | |
| Раздел 6. | 1. Выполнение домашнего задания;<br>2. Изучение теоретического материала;<br>3. Контрольная работа. | 18 | |
| *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: 10.03.2022);

2 Информационные системы управления производственной компанией : учебник и практикум для вузов / под редакцией Н. Н. Лычкиной. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 249 с. – URL: https://urait.ru/bcode/489408 (дата обращения: 10.03.2022);

3 Рябов, И. В. Автоматизированные информационно-управляющие си-стемы : учебное пособие / И. В. Рябов ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2015. –

URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439330 (дата обращения: 24.03.2022);

4 Алтынбаев, Р. Б. Основы инноватики и управления проектами автоматизации производства : учебное пособие / Р. Б. Алтынбаев, Н. З. Сул-танов ; Оренбургский государственный университет. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2013. – 300 с. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259183 (дата обращения: 24.03.2022);

5 Основы управления жизненным циклом сервисов систем информатики и автоматизации (лучшие практики ITIL) : учебное пособие для вузов / В. В. Зимин, А. А. Ивушкин, С. М. Кулаков, К. А. Ивушкин ; Сиб. гос. индустр. ун-т. - Кемерово : Кузбассвузиздат, 2013. – URL: https://library.sibsiu.ru/LibrEduMethodSectionsEditionsFilesDownload.asp?lngSection=42&lngEdition=3931&lngFile=3834&strParent=LibrEduMethodSectionsEditionsFiles (дата обращения: 24.03.2022).

**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: https://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:**

– 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

- 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 компьютер-ной 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 жизненным циклом информационно-технологических сервисов»**

**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 ИТ-сервисами.

Задачами учебной дисциплины являются:

– – получение обучающимися теоретических знаний и выработка практических навыков по управлению ИТ-сервисами на эта-пах их жизненного цикла;
– на стадии формирования ИТ-стратегии и отражающего стратегию портфеля ИТ-сервисов;
– на стадии проектирования сервисных активов и ИТ-процессов;
– на стадии внедрения и начальной эксплуатации ИТ-сервисов;
– на стадии эксплуатации и утилизации ИТ-сервисов;
– на стадии оптимизации ИТ-сервисов и ИТ-процессов.

**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:

– Проектная деятельность 3;
– Производственная практика.

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

– Управление активами ИТ-провайдеров;
– Преддипломная практика;
– Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена;
– 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-4: Способен поддерживать работоспособность информационных систем и технологий в заданных функциональных характеристиках и соответствии | 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 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | критериям качества | | инцидентами, управление проблемами, управление качеством ИТ-сервиса.<br>– уметь: применять процессы управления событиями, управления инцидентами, управления проблемами, управления качеством ИТ-сервисов для поддержания работоспособности 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 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-сервисами (Исходные понятия сферы «ИТ-сервис». Сервисные активы. Базовые типы ИТ-провайдеров и сервисные структуры. Принципы эффективного управления ИТ-деятельностью. Модель жизненного цикла ИТ-сервиса.);

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

Раздел 3 Управление сервисами на стадии «Проектирование сервисов» (Основы проектирования сервиса. Проектирование компонентов ново-го или изменяемого сервиса. Проектирование процессов поддержки. Проектирование технологической архитектуры. Проектирование си-стем измерения и метрик. Проектирование процессов управления сервисами);

Раздел 4 Управление сервисами на стадии «Ввод сервисов в эксплуатацию (Задачи и процессы внедрения сервиса. Управление изменениями ИТ-активов. Ключевые показатели эффективности и метрики изменений. Управление активами и конфигурациями. Управление релизами и развертыванием. Ключевые показатели эффективности управления релизами);

Раздел 5 Управление сервисами на стадии «Эксплуатация сервисов» (Процессы стадии эксплуатации. Управление событиями. Управление инцидентами. Управление запросами на обслуживание. Управление проблемами. Служба поддержки пользователей «Service desk» (SD). Управление приложениями);

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

**6 Составитель(и):**

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