

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА**  
**38.03.05 – Бизнес информатика**  
**(профиль «Технологическое предпринимательство»)**

**Аннотация рабочей программы**  
**дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом»**

Целью изучения дисциплины является формирование у студентов знания о современных тенденциях управления интегрированными сервисами, платформами, контентом.

Задачи изучения дисциплины: формирование теоретических и практических навыков управления процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов; формирование теоретических и практических навыков управления процессами создания и использования информационных сервисов;

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа, из них: аудиторных – 54 (18/0/36), самостоятельная работа – 90 часов.

Форма итогового контроля: экзамен – 6 семестр.

Содержание дисциплины.

ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы. Понятие ИТ-сервиса; функциональные области управления службой ИС.

ITIL/ITSM – концептуальная основа процессов ИС-службы. Общие сведения о библиотеке ITIL; процессы поддержки ИТ-сервисов; процессы предоставления ИТ-сервисов; Соглашение об уровне сервиса.

Общие сведения о библиотеке ITIL; процессы поддержки ИТ-сервисов; процессы предоставления ИТ-сервисов; Соглашение об уровне сервиса.

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.

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.

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.