

RTU studiju kurss "Informācijas tehnoloģijas pakalpojumu uzturēšana"

33000 Datorzinātnes, informācijas tehnoloģijas un enerģētikas fakultāte

Vispārējā informācija

Kods	DE0795
Nosaukums	Informācijas tehnoloģijas pakalpojumu uzturēšana
Studiju kursa statuss programmā	Obligātais/Ierobežotās izvēles
Atbildīgais mācītbspēks	Jans Šlihte - Doktors, Lektors
Mācītbspēks	Jānis Grabis - Doktors, Profesors Mārtiņš Bonders - Docents (praktiskais)
Apjoms daļās un kredītpunktos	1 daļa, 3.0 kredītpunkti
Studiju kursa īstenošanas valodas	LV
Anotācija	Attīstoties uzņēmumam un palielinoties tā veicamo uzdevumu apmēram, pieaug informācijas tehnoloģijas infrastruktūras apmērs un tā sarežģītība. Informācijas tehnoloģijas infrastruktūra parasti sevī ietver datorus, tīklu, lietojumus, uzņēmuma stratēģisko informāciju, dažāda veida pakalpojumu nodrošināšanu sadarbības partneriem un klientiem. Līdz ar to ir svarīgi efektīvi pārvaldīt informācijas tehnoloģijas resursus, realizēt to atbilstoši vispārpieņemtajiem standartiem. Efektīva un pareiza pārvaldība ir pamatā veiksmīgai uzņēmuma darbībai un attīstībai. Informācijas tehnoloģijas pakalpojumu uzturēšana ir viena no informācijas tehnoloģijas pārvaldības pamatnodaļām. Kursā tiks apskatīti dažādu informācijas tehnoloģiju servisu procesi, aktivitātes un to pārvaldība, informācijas tehnoloģiju standarti, dažāda veida tehnoloģiju, tīkla un aparatūras pārvaldība, jaunu tehnoloģiju ieviešanas plānošana un pārvaldība, kā arī informācijas tehnoloģiju risku noteikšana.
Mērķis un uzdevumi, izteikti kompetencēs un prasmēs	Kursa mērķis ir sniegt pārskatu par informācijas tehnoloģijas pakalpojumu uzturēšanu, uzturēšanas standartiem un procesiem, apgūt efektīvu informācijas tehnoloģijas pakalpojumu pārvaldību, pielietojot specializētu programmatūru.
Patstāvīgais darbs, tā organizācija un uzdevumi	Patstāvīgajā darbā studentiem ir jāuzstāda un jākonfigurē virtuālā mašīna ar specializētu informācijas tehnoloģijas pakalpojumu pārvaldības programmatūru, kā piemēram, System Center Service Manager, System Center Configuration Manager, Citrix XenDesktop.
Literatūra	1. Introduction to ITIL, Author: OGC, Publisher: TSO, 2005 ISBN: 0113309732 2. ITIL - Service Support, Publisher: TSO, 2000 ISBN: 0113300158 3. IT Governance: A Managers Guide to Data Security and BS 7799/ISO 17799 4. Foundations of IT Service Management, based on ITIL, Publisher: van Haren Publishing of behalf of the itSMF, 2005 ISBN: 9077212582 5. Informācijas sistēmu pārvaldība. Rīga: RTU, 2008, 103 lpp. ISBN 978-9984-798-75-2
Nepieciešamās priekšzināšanas	Priekšzināšanas informācijas sistēmu pārvaldībā

Studiju kursa saturs

Saturs	Pilna un nepilna laika klātienēs studijas		Nepilna laika neklātienēs studijas	
	Kontakt stundas	Patstāv. darbs	Kontakt stundas	Patstāv. darbs
IT pakalpojumu uzturēšanas pamatprincipi (pakalpojumu servisi un ITIL standarti)	8	0	0	0
IT pakalpojumu uzturēšanas procesi (notikumu, kļūdu, pieprasījumu un pieejas kontroles pārvaldība)	8	0	0	0
IT pakalpojumu uzturēšanas galvenās aktivitātes (serveri, darbstacijas, tīkli, datubāzes)	8	0	0	0
IT pakalpojumu darbības nodrošināšana (lomas, lietojumi, IT operāciju pārvaldība)	8	0	0	0
Kopā:	32	0	0	0

Sasniedzamie studiju rezultāti un to vērtēšana

Sasniedzamie studiju rezultāti	Rezultātu vērtēšanas metodes
Spēj izvērtēt informācijas tehnoloģijas pakalpojumu uzturēšanas pamatprincipus	Ieskaite un patstāvīgais darbs
Spēj identificēt pakalpojumu uzturēšanas procesus	Laboratorijas darbi informācijas tehnoloģiju pakalpojumu procesu uzturēšanā
Spēj pielietot informācijas tehnoloģiju pakalpojumu uzturēšanas rīkus	Laboratorijas darbi par pakalpojumu uzturēšanas aktivitātēm (serveru, darbstaciju, tīkla, datubāzes, disku masīviem), virtualizācijas pielietojums uzņēmumā
Spēj izveidot pilnvērtīgu risinājumu informācijas tehnoloģiju pakalpojumu darbības nodrošināšanai	Laboratorijas darbi par lietotāju lomām un to noteikšanu, uzņēmumu lietojumu pārvaldību, IT operāciju pārvaldību

Studiju kursa plānojums

Daļa	KP	Stundas			Pārbaudījumi		
		Lekcijas	Prakt d.	Laborat	Ieskaite	Eksām.	Darbs
1.	3.0	16.0	0.0	16.0	*		