



KURSPLAN **IT Service Management, 7,5 högskolepoäng**

IT Service Management, 7.5 credits

Kurskod:	TSMN19	Utbildningsnivå:	Grundnivå
Fastställd av:	VD 2018-04-06	Utbildningsområde:	Tekniska området
Reviderad av:	Utbildningschef 2020-06-26	Ämnesgrupp:	TE9
Gäller fr.o.m.:	2020-08-01	Fördjupning:	G2F
Version:	2	Huvudområde:	Informatik

Lärandemål

Efter genomgången kurs skall studenten

Kunskap och förståelse

- ha kännedom om arbetsprocessmodellen ITIL (Information Technology Infrastructure Library) och hur det kan användas för att mäta effektivitet och hantera arbete inom IT
- visa förståelse för vikten av att definiera, mäta och rapportera för att påvisa ekonomiskt hållbar utveckling
- visa kunskap om serviceavtal, viten och tillhörande begrepp
- visa förståelse för ett processinriktat arbetssätt

Färdighet och förmåga

- visa förmåga att hantera ärenden inom ITSM (IT Service Management) med ett professionellt förhållningssätt

Värderingsförmåga och förhållningssätt

- visa förmåga att värdera olika processer för ITSM (IT Service Management) ur ett verksamhetsperspektiv

Innehåll

Kursen visar hur man jobbar med en professionell inställning inom IT-branschen, t.ex. hur man jobbar med processer enligt vedertagna modeller såsom ITIL och hur ärenden eskaleras genom olika nivåer inom företaget. Kursen tar även upp hur avtal mot kund formuleras och hur kund och leverantör jobbar mot varandra med avseende på åtaganden, skyldigheter och påföljder vid kontraktsbrott.

Kursen innehåller följande moment:

- Teoretiska modeller för SLA (Service Level Agreement)
- Standarder för tjänsteproduktion
- Mätmetoder, verktyg och rapporteringssystem
- Ärendehantering
- Leverantörsbedömning och upphandlingstaktik

- Utveckling och marknadsföring av tjänst

Undervisningsformer

Föreläsningar och projektarbete.

Undervisningen bedrivs på engelska.

Förkunskapskrav

Grundläggande behörighet samt genomgångna kurser på grundnivå 60 hp, inom informatik (eller motsvarande kunskaper).

Examination och betyg

Kursen bedöms med betygen 5, 4, 3 eller Underkänd .

Poängregistrering av examinationen för kursen sker enligt följande system:

Examinationsmoment	Omfattning	Betyg
Tentamen ¹	4 hp	5/4/3/U
Projektarbete	3,5 hp	U/G

¹ Bestämmer kursens slutbetyg vilket utfärdas först när samtliga moment godkänts.

Kurslitteratur

Kurslitteraturen fastställs en månad innan kursstart

Agutter, C. (2013). ITIL lifecycle essentials: your essential guide for the ITIL foundation exam and beyond. IT Governance Publishing (371 pages)

Agutter, C. (2020). ITIL Foundation Essentials ITIL 4 Edition - The ultimate revision guide (2nd ed.). IT Governance Publishing (79 pages)

Ytterligare artiklar kommer att distribueras under kursens gång.