



DALYKO APRAŠAS

Modulio pavadinimas	Kodas
IT paslaugų vadyba	ITSER

Dėstytojas	Padalinys
Koordinuojantis: Vaida Masiulionytė-Dagienė Kitas (-i):	Informatikos institutas Matematikos ir informatikos fakultetas Vilniaus universitetas

Studijų pakopa	Dalyko tipas
Pirmoji	Laisvai pasirenkamas

Igyvendinimo forma	Vykdymo laikotarpis	Vykdymo kalbos
Nuotolinė/Auditorinė	3-6 semestras	Lietuvių ir anglų

Reikalavimai studijuojančiajam
Išankstiniai reikalavimai: bazinis suvokimas apie IS kūrimą

Modulio apimtis kreditais	Visas studento darbo krūvis	Kontaktinio darbo valandos	Savarankiško darbo valandos
5	144	64	80

Dalyko tikslas: studijų programos ugdomos kompetencijos		
Supažindinti studentus su IT paslaugų gyvavimo ciklu, nuo idėjos, jai įgyvendinti reikalingos strategijos, IS sukūrimo (IT paslaugos), paleidimo į eksploataciją, eksploatacinės priežiūros procesu, bei nuolatiniu IT Paslaugos tobulinimu.		
Bendrosios kompetencijos: • įgyti dalykinės srities žinių ir suprasti savo profesiją (BK2), • spręsti problemas (BK4). Dalykinės kompetencijos: • testuoti ir derinti programas ir IT paslaugas (DK4), • įvertinti reikalavimų pasikeitimo įtaką egzistuojančioms programoms (DK5), • taikyti programų projekto valdymo taisykles (DK6)		
Dalyko studijų siekiniai	Studijų metodai	Vertinimo metodai
Paašškinti IT paslaugų gyvavimo ciklą – suprasti IT paslaugų projektavimo, kūrimo, diegimo bei palaikymo procesus, atsižvelgiant į veiklos poreikius, kokybės užtikrinimo principus ir efektyvaus resursų valdymo metodikas. Identifikuoti ir analizuoti taikomosios srities problemas – gebėti tiksliai apibrėžti organizacijų IT paslaugų valdymo iššūkius, taikyti analizės metodus problemoms identifikuoti bei priimti pagrįstus sprendimus, atitinkančius veiklos tikslus. Žinoti IT paslaugų kūrimo, priežiūros ir valdymo standartus – susipažinti su tarptautiniais IT paslaugų valdymo standartais kaip ITIL ir suprasti jų taikymo naudą organizacijų IT paslaugų valdymo procesuose, siekiant užtikrinti IT paslaugų kokybę ir veiklos efektyvumą. Gebėti efektyviai komunikuoti ir bendradarbiauti su skirtingomis suinteresuotomis šalimis – suprasti IT paslaugų valdymo svarbą verslo procesuose, gebėti argumentuotai pristatyti sprendimus ir derinti juos su techniniais bei netechniniais specialistais. Suprasti IT paslaugų saugumo, tęstinumo ir rizikų valdymo svarbą – analizuoti IT paslaugų saugumo aspektus, įgyvendinti rizikų valdymo strategijas ir žinoti kaip užtikrinti nepertraukiamą IT paslaugų teikimą kritinių situacijų atvejais.	Diskusijos, Temų analizė, Situacijų analizė, Žaidimais paremtos simuliacinės veiklos, Projektinės veiklos	Kaupiamasis vertinimas: komandinis projektas (IT paslaugos idėjos ir strategijos pristatymas (angl. Pitch); IT paslaugos analizės dalies užduotis; pristatymas pasirinkta IT paslaugų tema; testas; dalyvavimas baigiamajame simuliaciniame žaidime. Egzaminas

Temos	Kontaktinio darbo valandos						Savarankiškų studijų laikas ir užduotys	
	Paskaitos	Konsultacijos	Seminarai	Pratybos	Laboratoriniai darbai	Praktika	Visas kontaktinis darbas	Savarankiškas darbas
1. Įvadas į IT paslaugų vadybą, supažindinimas su ITIL metodologija.	2						2	2
2. IT paslaugos gyvavimo ciklas	2			2			4	4
3. IT paslaugos kūrimo strategijos formavimas: problemos sprendimas ir vertės sukūrimas; rinkos; finansinis valdymas; komandos formavimas	4			2			6	4
4. IT paslaugos projektavimas ir verslo procesai. Verslo reikalavimai ir apribojimai.	2			2			4	4
5. IT paslaugos kūrimas kaip projektinė veikla. Susipažinimas su Agile metodais (Scrum, Kanban ir kt.) Susipažinimas su DevOps praktika	4			4			8	4
6. Reikalavimų IT paslaugai tipai ir jų surinkimo būdai	2			4			6	4
7. Paslaugos lygio valdymas planavimas (įvykiai, incidentai, problemos). Įvairios metrikos	4			4			8	6
8. IT paslaugų aptarnavimo centrų funkcijos ir atsakomybės.	2			2			4	8
6. Paslaugos prieinamumo valdymas; Informacijos saugumo valdymas	2			4			6	6
7. IT paslaugos diegimo planavimas ir valdymas. Pokyčių valdymas	3			4			7	8
8. Paslaugos priežiūra: incidentų valdymas; komunikacijos planavimas; žinių valdymas.	3			2			5	8
12. IT paslaugos tobulinimas	2			2			4	2
13. Pasiruošimas egzaminui, egzamino laikymas								20
Iš viso	32			32			64	80

Savarankiškas gilinimasis į temas, pristatymo ruošimas, Ruošimasis testams; Praktinių užduočių atlikimas.

Vertinimo strategija	Svoris, proc.	Atsiskaitymo laikas	Vertinimo kriterijai
Pristatymas	20	Semestro metu (Pagal prie temos priskirtą datą)	Pratybų metu studentai rengia temų pristatymus, atsako į pristatymų metu kilusius klausimus. Maksimalus pristatymo įvertinimas – 2 balai už pilnai ir aiškiai išdėstytą temą, pagal reikalavimus apipavidalintą pristatymą.
Užduotis susijusi su paslaugos kūrimo strategija	10	Semestro metu	Pratybų metu studentai turės sugalvoti savo IT paslaugą ir ją trumpai pristatyti naudojant „elevator pitch“ metodą pagal pateiktus reikalavimus. Maksimalus įvertinimas – 1 balas, jei yra tenkinami visi iškelti reikalavimai.
Užduotis susijusi su paslaugos reikalavimais	10	Semestro metu	Pratybų metu studentai savo sugalvotai paslaugai turės aprašyti reikalavimus pagal pateiktus reikalavimus. Maksimalus įvertinimas – 1 balas, jei yra tenkinami visi iškelti reikalavimai.
Atsiskaitymai(du) raštu semestro metu. Klausimai iš pagrindinių terminų ir savarankiška užduotis. Studentai rašo komandomis.	20	Semestro metu	Testai yra vienos vertės po vieną balą. Pusę vertinimo balo sudaro korektiški atsakymai į klausimus apie pagrindinius paslaugų vadybos terminus. Kita pusė - užduoties sprendimas. Užduotis vertinama atsižvelgiant į sugebėjimus įžvelgti paslėptas problemų priežastis, ir jas išanalizavus priimtus sprendimus. Dalinis balas skiriamas už bendrai pritaikytas žinias.
Egzaminas	40	Egzaminų sesijos metu	Vertinami korektiški testo atsakymai. Uždarojo tipo testo klausimai.

Reikalavimai dalyko vertinimui eksterno būdu

Įvertinimas galimas eksterno būdu:

Taip

VU MIF studentai gali kartoti kursą eksterno būdu:

- žinios ir gebėjimai vertinami egzaminu raštu (60% maksimalaus įvertinimo),
- papildomai užskaitomi anksčiau klausyto kurso laboratorinių darbų įvertinimai (40% maksimalaus įvertinimo).

Autorius	Leidimo metai	Pavadinimas	Periodinio leidinio Nr. ar leidinio tomas	Leidimo vieta ir leidykla ar internetinė nuoroda
Privalomi studijų šaltiniai				
ClydeBank Technology	2016	ITSM: QuickStart Guide - The Simplified Beginner's Guide to IT Service Management (anglų kalba)		ClydeBank Media LLC
Ken Schwaber & Jeff Sutherland	2020	Scrum gidas		https://scrumguides.org/docs/scrumguide/v2020/2020-Scrum-Guide-Lithuanian.pdf
Papildomi studijų šaltiniai				
AXELOS	2020	ITIL Foundation		https://www.axelos.com/certifications/itil-service-management/what-is-til

Kent Beck; Mike Beedle; Arie van Bennekum; Alistair Cockburn; Ward Cunningham; Martin Fowler; James Grenning; Jim Highsmith; Andrew Hunt; Ron Jeffries; Jon Kern; Brian Marick; Robert C. Martin; Steve Mellor; Ken Schwaber; Jeff Sutherland; Dave Thomas	2001	Agile programinės įrangos kūrimo manifestas		https://agilemanifesto.org/iso/lt/manifesto.html
Sana Afreen	2025	DevOps Tutorial For Beginners: A Comprehensive Guide		https://www.simplilearn.com/tutorials/devops-tutorial