



## KURSPLAN

# Service Level Management, 6 högskolepoäng

*Service Level Management, 6 credits*

---

Kurskod:	TSLK15	Utbildningsnivå:	Grundnivå
Fastställd av:	VD 2014-02-27	Utbildningsområde:	Tekniska områden (95%) och samhällsvetenskapliga området (5%)
Reviderad av:	Utbildningschef 2014-12-08	Ämnesgrupp:	DT1
Gäller fr.o.m.:	2015-01-01	Fördjupning:	GIF
Version:	2		
Diarienummer:	JTH 2014/4187-122		

---

### Lärandemål

Efter genomgången kurs skall studenten

#### *Kunskap och förståelse*

- visa kännedom om arbetsprocessmodellen ITIL och hur det kan användas för att mäta effektivitet och hantera arbete i 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

#### *Färdighet och förmåga*

- visa insikt i hantering av ärenden inom ITSM (IT Service Management) med ett professionellt förhållningssätt

### Innehåll

Kursen visar hur man jobbar med en professionell inställning inom IT-branchen, 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 normalt på svenska men undervisning på engelska kan förekomma.

## Förkunskapskrav

Grundläggande behörighet samt genomgången kurs i Ekonomi, entreprenörskap och marknadsföring (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 <sup>1</sup>	4 hp	5/4/3/U
Projektarbete	2 hp	U/G

<sup>1</sup> Bestämmer kursens slutbetyg vilket utfärdas först när samtliga moment godkänts.

## Kurslitteratur

### Litteratur

Kurslitteraturen fastställs en månad före kursstart.

Introduction to the ITIL Service Lifecycle (Häftad), Anthony T. Orr, Great Britain: Cabinet Office.

ISBN-13: 9780113313099