

**SZOLGÁLTATÁSI ELEMEL MEGRENDELÉSÉRE IRÁNYULÓ ADÁSVÉTELI
KERETSZERZŐDÉS**
**AZ MTVA RÉSZÉRE FOLYAMATMENEDZSMENT, SZOLGÁLTATÁSI SZINT MENEDZSMENT,
VÁLTOZÁSMENEDZSMENT, KONZULTÁCIÓK BIZTOSÍTÁSA TÁRGYÁBAN**

amely létrejött egyrészt a **Médiaszolgáltatás-támogató és Vagyonkezelő Alap**, székhely: 1037 Budapest, Kunigunda útja 64., levelezési cím: 1037 Budapest, Kunigunda u. 64., adószám: 18091715-4-44, képviseli: Dr. Szabó László Zsolt vezérigazgató), mint Vevő (a továbbiakban: **Vevő**)

másrészt az **ADATKÖZPONT Korlátolt Felelősségű Társaság** (KEF azonosító: 200570, székhely: 6000 Kecskemét, Széchenyi tér 14., céget nyilvántartó cégbíróság neve: Kecskeméti Törvényszék Cégbírósága Cg.: 03-09-125034, adószám: 24081801-2-03., képviseli: Sutus Dániel, ügyvezető), és

az **ASH Szoftverház Korlátolt Felelősségű Társaság** (KEF azonosító: 200568., székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 97., céget nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága Cg.: 01-09-985624, adószám: 23940165-2-43., képviseli: Debrődy István, ügyvezető),

a **NEWNET Tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság** (KEF azonosító: 200581, székhely: (1118 Budapest, Rahó utca 2-8. G. ép. III. em. 13., céget nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága Cg.: 01-09-708317, adószám: 12886719-2-43., képviseli: Tóth Attila, ügyvezető),

a **WSH Számítástechnikai, Oktató és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** (KEF azonosító: 100115, székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 97., céget nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, Cg.: 01-09-461038, adószám: 12048898-2-43., képviseli: Nemes Csaba, ügyvezető), mint Eladó** (a továbbiakban: **Eladó**) között (a továbbiakban: **Felek**) alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel.

1. A szerződés létrejöttének előzménye:

A Felek rögzítik, hogy a Közbeszerzési és Ellátási Főigazgatóság (KEF), (továbbiakban: Beszerző) által TED 2013/S 082-137837 szám alatt a központosított közbeszerzés hatálya alá tartozó kötelezett és önként csatlakozó intézmények részére „Szoftverlicenck bővítése, kiegészítése, meghosszabbítása, verzió-követése, cseréje, valamint új szoftverlicenck beszerzése és kapcsolódó szolgáltatások teljesítése” tárgyban lefolytatott központosított közbeszerzési keretmegállapodásos eljárás 3. része eredményeképpen a Beszerző és az Eladó között keretmegállapodás jött létre (továbbiakban: KM)

KM azonosítószáma: **KM0301SLIC13/1-5.**

KM aláírásának dátuma: **2013. szeptember 30.**

KM időbeli hatálya: **2017. szeptember 30.**

KM keretösszege: **15.000.000.000,- Ft + ÁFA, azaz tizenötmilliárd forint + áfa**

2. A szerződés tárgya:

A jelen szerződés a keretmegállapodásos eljárás 2. része eredményeképpen, a Vevő - a hivatkozott KM tárgyát képező termékekre/szolgáltatásokra vonatkozó - beszerzési igénye megvalósítására jött létre. A jelen szerződés alapján Vevő megrendeli, az Eladó pedig elvállalja az 1. számú mellékletben nevesített termékek/szolgáltatások szállítását.

** A keretmegállapodásos eljárás első részében közös ajánlatot tevő ajánlattevők közösen kötelesek szerződést kötni. A szöveg a közös ajánlattevők száma szerint bővítendő.

Vevő (Ajánlatkérő) a szerződéskötést követően, a teljesítés során az alább megjelölt, egyes maximális mennyiségektől negatív irányban 20%-kal eltérhet.

A jelen szerződésben meghatározott szállítást és számlakiállítást a **WSH Számítástechnikai, Oktató és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** teljesíti.

3. A szerződés teljesítési határideje:

A szerződés **időtartama**: a szerződéskötéstől számított 2015. 12. 31. napjáig, vagy a keretösszeg kimerüléséig.

4. A teljesítés helye: A Vevő által megjelölt magyarországi cím: **1037 Budapest, Kunigunda u. 64.,**

5. A fizetendő ellenérték:

Az Eladó a jelen szerződés alapján szállítandó termékek/szolgáltatások szállítását/teljesítését az 1. számú mellékletben meghatározott szerződéses árakon teljesíti. A szerződéses ár (termékek, eszközök esetén) tartalmazza a behozatallal, a forgalomba hozatallal kapcsolatban felmerülő összes költséget (vám, adók, díjak, illetékek, egyéb), de nem tartalmazza az általános forgalmi adót, valamint a közbeszerzési díjat. A közbeszerzési díj alapja verseny újranyitásával történő eljárásban a Megrendelő általi beszerzések általános forgalmi adó nélkül számított értéke, mértéke 1,5% + Áfa.

6. Fizetési feltételek:

A termékek/szolgáltatások ellenértékének kiegyenlítése havonta utólag, az igazolt teljesítést követően, a Kbt. 130. § (1) bekezdésében és a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:130. § (1)-(2) bekezdései szerint) történik, az alábbiak szerint.

A **szerződéses ellenértékének megfizetése** részletes teljesítésigazolás (elszámolás) alapján kiállított számla ellenében, a számla ajánlatkérő részéről történő kézhezvételétől számított 30 napos fizetési határidővel. Az ajánlat és az elszámolás pénzneme: HUF.

Részszámlázási lehetőséget az ajánlatkérő a havi számlázáson kívül nem biztosít.

Előleget az ajánlatkérő nem biztosít.

6.1. Az Eladó a keretmegállapodás 3. számú melléklete szerint lebonyolított eljárás alapján megvalósuló beszerzés során az egyedi szerződésből eredő követelését nem engedményezheti harmadik személyre.

6.2. Késedelmes fizetés esetén az Intézmény a Ptk. 6:155. § (1) és (2) bekezdése szerint meghatározott mértékű késedelmi kamatot fizet az Eladónak.

6.3. Az Intézmény és az Eladó a keretmegállapodásos eljárás 2. részében az V.2.1 pontban meghatározottaktól – az intézmény részére kedvezőbb – eltérő, a szállítás jellegének megfelelő ütemezésű, határidejű vagy halasztott fizetésben is megállapodhat, a fizetési határidő azonban ebben az esetben sem haladhatja meg a 60 napot. [Kbt. 130. § (4) bekezdés].

7. Szerződésszegés*:

A keretmegállapodás X. fejezet 2. pontjában meghatározottak szerint.

A nyertes ajánlattevő (szerződést teljesítő) – nem szerződésszerű teljesítés esetén - köteles késedelmi kötbér, hibás teljesítési kötbér, valamint meghiúsulási kötbér fizetését vállalni.

A kötbér alapja a késedelmes és hibás teljesítés esetén a késedelmesen vagy hibásan teljesített szolgáltatás nettó díja, meghiúsulás esetén a teljes nettó szolgáltatási díj összege.

Késedelmi kötbér mértéke: a késedelem 1-10. napja alatt napi 0,5%, a késedelem 11. napjától napi 1% mértékű. A késedelemi kötbér maximális mértéke 20 %.

Hibás teljesítési kötbér mértéke: a hibás teljesítés 1-10. napja alatt napi 0,5%, a 11. napjától napi 1%. A hibás teljesítési kötbér maximális mértéke 20%.

A meghiúsulási kötbér mértéke: 25%

Ajánlatkérő jogosult az esedékessé vált kötbér összegét a vételárból visszatartani a Kbt. szabályainak betartásával.

A kötbérigények érvényesítése nem zárja ki a szerződésszegésből eredő egyéb igények érvényesítésének lehetőségét.

8. A szerződés tartalmának értelmezése:


A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben, valamint bármely, a teljesítéssel kapcsolatos ellentmondás esetén a hivatkozott KM, illetve annak mellékletei, vonatkozó rendelkezései, továbbá Magyarország mindenkor hatályos jogszabályai irányadók. Jelen szerződés a KM-ban meghatározottakkal ellentétes rendelkezéseket nem tartalmazhat.

Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi a Beszerző és az Eladó között létrejött fent hivatkozott KM, és az alábbi melléklet*:

1. számú melléklet: Megrendelt termék/szolgáltatás- és árlista

A szerződést a felek áttanulmányozás és értelmezés után, mint szándékukkal és üzleti akaratukkal mindenben megegyezőt „négy” eredeti példányban jóváhagyólag írják alá.

az **MTVA** részéről


Dr. Szabó László Zsolt
a Médiaszolgáltatás-támogató és
Vagyonkezelő Alap vezérigazgatója


Dátum: 2015.08.13.

a **WSH Számítástechnikai, Oktató és Szolgáltató
Korlátolt Felelősségű Társaság** részéről


Nemes Csaba
üzgyvezető
 **WSH SZÁMÍTÁSTECHNIKAI
OKTATÓ ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT.**
Budapest, 1117 Budafoki út 97. 11.
Adószám: 12048898-2-43

Dátum: 2015.08.03.

Ellenjegyezte:


Fulmer Lászlóné
a Médiaszolgáltatás-támogató és
Vagyonkezelő Alap mb. gazdasági igazgatója

Dátum: 2015.08.06.

1. számú melléklet

(Nyertes Ajánlattevő részletes árajánlata, ártáblázata)

RÉSZLETES ÁRTÁBLÁZAT AZ MTVA KÖZBESZERZÉSI ELJÁRÁSA KERETÉBEN

Ajánlattevő neve: WSH Számítástechnikai, Oktató és Szolgáltató Kft.; Adatközpont Kft.; ASH Szoftverház Kft.; Newnet Kft.
székhelye: 1117 Budapest, Budafoki út 97.; 6000 Kecskemét, Széchenyi tér 14.; 1117 Budapest, Budafoki út 97.; 1118 Budapest, Rabbó u. 2-8.

KM első részében benyújtott ajánlatban				KM 2. részében a verseny újraindítása során benyújtott ajánlatban			
Termék azonosító	Termék megnevezése	Nettó ajánlati ár (közbeszerzési díj nélkül)	Közbeszerzési díj	Nettó ajánlati egység ár (közbeszerzési díjjal növelt)	AFA	Nettó ajánlati ár Függősen (közbeszerzési díj nélkül)	Nettó ajánlati ár Függősen (közbeszerzési díjjal növelt)
OLICSZOLG01	Projekt vezetés - adminisztrátor	16 560	146	8 846	2 858	3 104 000	3 150 560
OLICSZOLG03	Projekt vezetés - vezető	28 440	158	10 858	2 878	1 680 000	1 708 200
OLICSZOLG05	Tanácsadás - Szállító által tartott oktatás - üzemi feladatok	25 780	158	10 658	2 878	25 200 000	25 578 000
OLICSZOLG73		16 560	146	8 846	2 858	24 260 000	24 613 750
Összesen:						54 234 000	55 047 510
							69 910 338

Budapest, 2018.07.17

WSH SZÁMÍTÁSTECHNIKAI,
OKTATÓ ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT.
Budapest, 1117 Budafoki út 97.
Adatszám: 12048908-2-43 7

Nemes Csaba
WSH Kft.

(WSH Kft., Adatközpont Kft., ASH Szoftverház Kft., Newnet Kft. közös ajánlattevők nevében és meghatalmazásával)



RÉSZLETES ÁRTÁBLÁZAT

Termék neve	KEF Termékkazonosító	Mennyiség	Nettó egységár (Ft)	Nettó összeg (Ft)
Projekt vezetés - adminisztrátor	OLICSZOLG01	320	9 700	3 104 000
Projekt vezetés - vezető	OLICSZOLG03	160	10 500	1 680 000
Tanácsadás - tanácsadó	OLICSZOLG05	2400	10 500	25 200 000
Szállító által tartott oktatás - fizemeltetési tanfolyam	OLICSZOLG73	2500	9 700	24 250 000
Összesen:				54 234 000,00

Budapest, 2015. július 15.

WSH SZÁMITÁSTECHNIKAI,
OKTATÓ ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT.
Budapest, 1117 Budafoki út 87.
Adószám: 12048898-2-45

Nemes Csaba

WSH Kft.

(WSH Kft., Adatközpont Kft., ASH Szoftverház Kft.,
Newnet Kft. közös ajánlattevők nevében és
meghatalmazásával)

OLICSZOLG01 Projekt vezetés - adminisztrátor: Folyamatmenedzsment, szolgáltatási szint menedzsment, változásmenedzsment, konzultációkhoz kapcsolódó adminisztrációs teendők ellátása	Maximálisan 320 óra
<p>Megbeszélések előkészítése vonatkozásában</p> <ul style="list-style-type: none"> Folyamatos kapcsolattartás biztosítása a projekttagok között Folyamatos kapcsolattartás a Megrendelő projektvezetőjével Folyamatos kapcsolattartás a projektben résztvevő Megrendelő szállítók képviselőjével Megbeszélések szervezésének lebonyolítása A projekt mérföldkövekhez kapcsolódó tevékenységek koordinálása Megbeszélések előkészítésében való részvétel <p>Megbeszélések vonatkozásában</p> <ul style="list-style-type: none"> A megbeszélések helyszínének biztosítása Megbeszélések dokumentálása, emlékeztetők írása <p>Megbeszélések utókövetése</p> <ul style="list-style-type: none"> Az összeállított emlékeztetők köröztetése A projekt dokumentálásának naprakészen tartása A projekt során elkészülő dokumentumok menedzsmentje <p>Az oktatásokkal kapcsolatos tevékenységek vonatkozásában</p> <ul style="list-style-type: none"> Az oktatásszervezési feladatok ellátása Oktatás helyszínének biztosításának szervezése Az oktatások lebonyolításával kapcsolatos kapcsolattartás a Megrendelő oktatási területének vezetőjével Az oktatások dokumentálásának biztosítása Vizsga lebonyolítás szervezése Vizsgaeredmények nyomon követése 	
OLICSZOLG03 Projekt vezetés - vezető: Folyamatmenedzsment, szolgáltatási szint menedzsment, változásmenedzsment, konzultációkhoz kapcsolódó projektvezetéssel kapcsolatos teendők ellátása	Maximálisan 160 óra
<p>A projekt partneri vezetőivel való kapcsolattartás</p> <ul style="list-style-type: none"> Megrendelő projektvezető, projekttagok Megrendelő szállítók projektvezetővel, projekttagjaival való kapcsolattartás <p>A projekt lebonyolításával kapcsolatosan</p> <ul style="list-style-type: none"> Projektterv összeállításában való részvétel Projekt mérföldkövek meghatározása Projektütemterv figyelése, eltérések jelzése Projektmegbeszélések kezdeményezése <p>Projektmegbeszélések témakörének egyeztetése a Megrendelő projektvezetővel</p> <ul style="list-style-type: none"> A projekt során elkészülő dokumentumok véleményeztetése A projektdokumentumok menedzsmentjének irányítása A projekt kockázatainak menedzselése, kezelése, csökkentésében való részvétel a legjobb gyakorlatok figyelembe vételével A projektben végbemenő esetleges változtatások menedzselése <p>Oktatásokkal kapcsolatos tevékenységek</p> <ul style="list-style-type: none"> Az oktatások, képzések lebonyolításának menedzselése 	

Képzések lebonyolításának felügyelete
Képzések kiértékelésének menedzselése

**OLICSZOLG05 Tanácsadás - tanácsadó:
Folyamatmenedzsment, szolgáltatási szint menedzsment,
változásmenedzsment, konzultációkhoz kapcsolódó tanácsadói tevékenység**

**Maximálisan
2 400 óra**

Az office informatikai terület folyamatianak standardizálása, optimalizálása, új folyamatok modellezése az Outsourcing tekintetében.
A technikai szolgáltatás-katalógus kapcsán megfogalmazható OLA-k elkészítése, dokumentálása.

Az ISO/IEC 20000-1 követelményszabványhoz kapcsolódó szolgáltatásirányítási kézikönyv, illetve a kapcsolódó eljárásutasítások mentén a folyamatstruktúra összeállítása a második fázis során elvégzett folyamatfelmérés, tevékenység felmérés alapjaira támaszkodva

A folyamatokhoz kapcsolódóan a folyamatgazdák meghatározása

A folyamatszabályozások egyenszilárdságát biztosító módszertan együttes kidolgozása, folyamatszerkezési konvenciók dokumentum összeállítása

A folyamatgazdák alapszintű folyamatszerkezési módszertani ismereteinek frissítése

A folyamatgazdák közösen a folyamatok követelményeinek meghatározása az ISO/IEC 20000-1 követelményszabvány, a szolgáltatásirányítási kézikönyv, az eljárásutasítások, jogszabályok, belső MTVA utasítások alapján

A készülő felsőbb szintű folyamatok beillesztése a MTVA szabályozási struktúrájába

**OLICSZOLG73 - Oktatás - üzemeltetői tanfolyam: Folyamatmenedzsment,
szolgáltatási szint menedzsment, változásmenedzsment, konzultációkhoz
kapcsolódó üzemeltetői oktatási tevékenység**

**Maximálisan
2 500 óra**

Infrastruktúra áttekintése, bevezetési szempontok, tervezési stratégiák komponensei és jellemzőik

Bevezetési, deployment tervek és kapcsolódó szolgáltatások bemutatása

Licencelés, regisztrációk, működési szempontok
Felhasználók kezelése, tartományok kialakítása
Levelezés, desktop beállítások, migráció kialakítása
Mobil eszközök támogatásának bemutatása

A fejlesztési platform áttekintése
Munka objektumokkal
Munka listákkal és tárokkal
Feature és Solution tervezése és menedzselése
Munka szerveroldali kódokkal
Autentikáció és jogosultságkezelés
Bevezetés az App-okba
Kliens-oldali fejlesztések
Remote Hosted és Provider Hosted App-ok fejlesztése

App-ok publikálása és szétosztása
Üzleti folyamatok automatizálása munkafolyamatok segítségével
Taxonómia kezelése
Egyedi komponensek és webhely életciklusok kezelése
Egyedi felhasználói interfész elemek készítése
Webhelyek testre szabása

Általános hálózati ismeretek
Hálózati protokollok, hálózati eszközök és építőelemek
A hétrétegű hálózati OSI referenciamodell fogalma, szintjei és feladata
Hálózat- és közeghozzáférési metódusok, hálózatok biztonságának alapjai

Bináris, decimális és hexadecimális számítások hálózati címekhez
IP címzés és osztályok, IP alhálózati maszkok fogalma és számítása
Hálózati és hálózatechnológiai alapok átvételése eszközök bemutatása, jellemzőik és funkcióik

Útválasztás és switching fogalmak
LAN hálózatok és technológiák bemutatása, jellemzői és megvalósításuk
Bevezetés az operációs rendszerbe (IOS)
Statikus routing implementálási alapok
Hálózati forgalom menedzselésének alapjai ACL segítségével
Internetkapcsolatok kialakítása
Hálózati eszközök biztonsága, védelme
VLAN hálózatok és trunkok implementálása, útválasztás VLAN-ok között
WAN hálózatok és technológiák bemutatása, jellemzői és megvalósításuk
OSPF protokoll bemutatása és használata
Bevezetés az IPv6 hálózatokba

VLAN kapcsolatok hibafelderítése
Redundáns switch topológiák építése
Etherchannel használat
Layer3 redundancia áttekintése
IPv4 és IPv6 hálózati kapcsolatok hibafelderítése
EIGRP alapú megoldások implementálása
Skálázható, multiarea hálózat készítése OSPF alapokon
WAN hálózatok és technológiák
WAN kapcsolatok létrehozása Frame Relay segítségével
Bevezetés a VPN megoldásokba
GRE csatornák konfigurálása
Hálózati eszközök menedzselése
Eszközök menedzselése
Licencelési alapok

Haladó adatbázis menedzsment
Haladó storage pool menedzsment
Mentési és helyreállítási metodológiák
Automatizálás és scripting
Teljesítményhangolás

Enterprise configuration menedzsment

Disaster recovery és visszaállítás

Adattárház biztonság

Hibafelderítés

Adattárház virtuális környezet áttekintése

Telepítés és adatvédelem

Adattárház konfigurálás

A New Data protection használata

Helyreállítási beállítások

Instant Restore műveletek

Instant Access műveletek

Fájlok és mappák helyreállítása

Near-Instant Volume Recovery műveletek

Áttekintés és telepítés

Operációs rendszerek adatrendszer

Távoli elérés menedzsment és ütemezés

Operációs rendszer Volume Snapshot Service szerkezet

Védelem, mentés és helyreállítás operációs rendszerekben

Védelem, mentés és helyreállítás szervereken

Menedzsment eszközök áttekintése és használata (parancssoros és grafikus)

Hoszt rendszer és virtuális gépek biztonságának konfigurálása

Teljesítménykezelési irányelvek és követelmények virtualizált környezetben

Haladó virtuális hálózatkezelés és skálázás

Hálózati teljesítményhibák hibafelderítése és elhárítása

Storage rendszerek skálázása és teljesítményoptimalizálása a virtuális környezethez

CPU és memória menedzsment, teljesítményhangolási metódusok és eszközök

Virtuális gépek és cluster teljesítmény menedzselése

Host és menedzsment skálázhatóság implementálása

Karbantartás, frissítések kezelése

Automatikus telepítési lehetőségek

Infrastruktúra komponensek és menedzsment eszközök telepítése és frissítése új verzióra

Felhő integrációs újdonságok áttekintése

Központi menedzsment platform újdonságainak áttekintése, telepítési és biztonsági újdonságok és használatuk

Új webkliens szoftver használata

Újdonságok a virtuális gépek kezelésében

Virtuális hálózat menedzsment újdonságok, új eszközök használata

Storage menedzsment újdonságok, Virtual SAN újdonságok, virtuális gép storage házirendek, hibatűró tartományok, virtuális kötetkezelés

Skálázás és magas rendelkezésre állási újdonságok és eszközök használata

A szolgáltatás üzemeltetés áttekintés, célok fogalmak, elvárások

Szolgáltatás üzemeltetési alapelvek, üzemeltetői csapat felépítése, kommunikáció, bemenetek és kimenetek

Esemény menedzsment / incidens menedzsment / probléma menedzsment / kérésfeljesítés / hozzáférés menedzsment folyamatok

Általános szolgáltatás ütemezés tevékenységek, üzemeltetési tevékenységek fejlesztése

Ügyfélszolgálat funkció és tevékenységek kezelése

Infrastruktúra menedzsment / IT üzemeltetés menedzsment / alkalmazás menedzsment funkciók és folyamatok kezelése

Szolgáltatás üzemeltetés szervezeti struktúrák

Szolgáltatás üzemeltetést támogató technológiák és implementálási megfontolások

Szolgáltatás üzemeltetés kihívások, kockázatok, kritikus sikerességi tényezők

Szolgáltatás tervezés alapok: alapfogalmak, tervezés célja, hatóköre, üzleti értéke

Szolgáltatás tervezés folyamatok, bemenetek és kimenetek

Szolgáltatás tervezés alapelvek: tervezési metódusok, előnyök és hátrányok, ; szolgáltatás-orientált architektúra alapelvek; szolgáltatás tervezési modellek

Tervezés koordinációs folyamatok, folyamat triggerek, bemenetek, tevékenységek és kimenetek; folyamat interfészek; kritikus sikerességi tényezők (CSF) és kulcs teljesítmény indikátorok (KPI), felelősségek és hatáskörök

Szolgáltatás tervezési területek I.: szolgáltatás katalógus menedzsment, szolgáltatási megállapodás menedzsment, szállító menedzsment

Szolgáltatás tervezési területek II.: rendelkezésreállítás menedzsment, kapacitás menedzsment, rendszeres szolgáltatásfejlesztés menedzsment, információbiztonság menedzsment

Szolgáltatás tervezés szervezése, funkcionális szerepek, RACI mátrix, hatáselemzések

Szolgáltatás tervezést támogató technológiák és megvalósítási megfontolások

Szolgáltatás tervezési kihívások és kockázatok, kritikus sikerességi tényezők

Az ITIL működési környezete: vállalati stratégia, informatikai stratégia, az üzlet és az IT ideális kapcsolata

Az ITIL és annak ISO-s változata: az ISO/IEC 20000 bemutatása

Szolgáltatásstratégia: az általános IT stratégia és a szolgáltatásstratégia; kapcsolódó pénzügyi vonatkozások, portfólió menedzsment, igénykezelés; kockázatmenedzsment alapok, üzleti kapcsolatok menedzselése (BRM)

Szolgáltatások tervezése: rendelkezésre állás, biztonság, szolgáltatásfolytonosság; szükséges informatikai kapacitások meghatározása; szolgáltatási szintek meghatározása, felügyelete; IT beszállítók kezelése, elvárások meghatározása

Szolgáltatás-bevezetés: kiadáskezelés; konfigurációmenedzsment; változáskezelés.
eredményességi kritériumok vizsgálata, monitorozása

Szolgáltatás-üzemeltetés: incidens- és problémakezelés; hozzáférések kezelése, IDM;
események kezelése

Ügyfélszolgálati tevékenységek

Folyamatos szolgáltatás-fejlesztés: szolgáltatások mérése, elemzése

Az ITIL alkalmazása a gyakorlatban, best practice tanácsok

Változáskezelés támogatása vezetői és szakmai szinteken