HÖGSKOLAN I BORÅS

IT Service Management och informationssäkerhet
IT Service Management and Information Security
7,5 högskolepoäng
7,5 credits

Ladokkod: C1IT1B
Revision: 1.0
Fastställd av: Utskottet för utbildningar inom bibliotek, information och IT 2023-01-31
Gäller från: HT 2023

Nivå: Grundnivå
Huvudområde (successiv fördjupning): Informatik (G1F)
Utbildningsområde: Naturvetenskap
Ämnesgrupp: Informatik/Data- och systemvetenskap
Förkunskapskrav: Grundläggande behörighet.
Godkänt resultat på kurser om minst 45 högskolepoäng inom informatik som inkluderar System- och organisationsteori (7,5 hp), Programutveckling – från information till tillämpning med Python (7,5 hp), och Systemanalys och design (7,5 hp).
Betygsskala: Underkänd, Godkänd eller Väl godkänd

Innehåll
IT Service Management (ITSM) är ett generellt begrepp som beskriver hur aktörer, så som kunder och leverantörer, samverkar för att designa, styra, organisera och leverera digitala tjänster. Kursens syfte är att introducera teorier, aktuell forskning och praktiker inom ITSM. Under kursen får studenterna möjlighet att fördjupa sig i, och utveckla kritiska perspektiv på ITSM och dess praktiker, ramverk och modeller. Ett särskilt fokus kommer att ligga på informationssäkerhet och dess betydelse vid design och leverans av digitala tjänster.

Kursen behandlar:
- Centrala ITSM-begrepp så som tjänsteekosystem, tjänsteportfölj, service level agreements, outsourcing och mätvärden
- Praktiker, processer, principer och funktioner för en framgångsrik ITSM-verksamhet
- Tjänsteteori, processteori och innovationsteori
- Tillämpning av olika ITSM-ramverk i praktiken
- ITSM ur ett hållbart utvecklingsperspektiv
- Informationssäkerhetsbegrepp så som hot, säkerhetsåtgärder, informationstillgångar och risk
- Ledningssystem för systematiskt informationssäkerhetsarbete som en generell ITSM praktik
- Tjänstedrivet informationssäkerhetsarbete
- Informationssäkerhetsaspekter som konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet

Uppfyller den enskilda studenten kursens lärandemål har studenten goda möjligheter att också klara någon av marknadens grundläggande ITSM certifieringar.

Mål
Efter avklarad kurs ska studenterna kunna, med avseende på,

Kunskap och förståelse
1.1 Redogöra för centrala ITSM-relaterade begrepp så som digitala värdeerbjudanden, aktörer, tjänsteekosystem, samproduktion, institutioner, institutionella arrangemang samt kunna förklara sambandet mellan dem
1.2 Redogöra för principer för hållbar ITSM och hur principerna kan implementeras samt dess möjliga effekter
1.3 Redogöra för olika ITSM-relaterade ramverk, verktyg och modeller
1.4 Redogöra för och beskriva tjänsteteori, processteori, och innovationsteori
1.5 Redogöra för och beskriva vanligt förekommande ITSM-praktiker, dess syften, och dess inbördes relationer

1.6 Förklara centrala begrepp inom informationssäkerhet i relation till ITSM
1.7 Förklara centrala aspekter inom informationssäkerhet i relation till ITSM
1.8 Redogöra för ledningssystem för informationssäkerhet vid leverans av digitala tjänster

Färdighet och förmåga
2.1 Tillämpa minst ett etablerat ITSM-ramverk på grundläggande nivå i en simulerad praktik
2.2 Analysera ITSM-praktiker utifrån kriterier
2.3 Reflektera över, kritisera och problematisera ITSM utifrån ett hållbart utvecklingsperspektiv
2.4 Skapa förutsättningar för och tillämpa hållbar ITSM ur ett ekologiskt, socialt och ekonomiskt perspektiv
2.5 Analysera hantering av informationssäkerheten i ITSM-ramverk och praktiker

Värderingsförmåga och förhållningssätt
3.1 Granska och värdera ITSM-praktiker ur ett verksamhets- och effektivitetsperspektiv
3.2 Granska och värdera ITSM-praktiker ur ett hållbarhetsperspektiv
3.3 Värdera hur sårbarheten i digitala tjänster påverkar ITSM-organisationer och deras verksamhet

Undervisningsformer

Undervisningen på kursen består av föreläsningar, handledning i grupp och seminarium.

Undervisningen bedrivs på svenska, men undervisning på engelska kan förekomma.

Examinationsformer

Kursen examineras genom följande examinationsmoment:

Tentamen: skriftlig individuell tentamen
Lärandemål: 1.1-1.8, 2.3-2.5
Högskolepoäng: 4,5
Betygsskala: Underkänd, Godkänd eller Väl godkänd

Inlämning: skriftlig inlämningsuppgift i grupp - en kriteriebaserad analys av ITSM-ramverk
Lärandemål: 1.1-1.5, 2.2-2.5
Högskolepoäng: 1,5
Betygsskala: Underkänd, Godkänd eller Väl godkänd

Inlämning: skriftlig inlämningsuppgift i grupp - skapa förutsättningar för styrning och leverans av en tjänsteportfölj
Lärandemål: 2.1-2.5, 3.1-3.3
Högskolepoäng: 1,5
Betygsskala: Underkänd, Godkänd eller Väl godkänd

För betyget Godkänd på hel kurs krävs minst betyget Godkänd på samtliga tre moment. För betyget Väl godkänd på hel kurs krävs Väl godkänd på *Tentamen* och minst en av de två inlämningsuppgifterna.

Om studenten har ett beslut/rekommendation om särskilt pedagogiskt stöd från Högskolan i Borås på grund av funktionsnedsättning, har examinator rätt att anpassa examinationen. Examinator har att utifrån kursplanens mål avgöra om examinationen kan anpassas i enlighet med beslutet/rekommendationen.

Studentens rättigheter och skyldigheter vid examination är enligt riktlinjer och regelverk vid Högskolan i Borås.

Kurslitteratur och övriga läromedel

Kurslitteraturen är huvudsakligen på engelska, men artiklar på svenska kan tillkomma.

Agutter, C. (2020). ITIL® 4 Essentials: your essential guide for the ITIL 4 Foundation exam and beyond. IT Governance Ltd. [Tillgänglig elektroniskt]

CMMI Product Team (2010). CMMI for Services Version 1.3, Carnegie Mellon, Software Engineering Institute, Pittsburgh, PA. [Tillgänglig elektroniskt]

Henderson, J., Venkatraman, N. (1992). “Strategic Alignment: A Model for Organizational Transformation through Information Technology,” in Transforming Organization, Oxford University Press

Oscarson, P. (2019). Informationssäkerhet. Lund: Studentlitteratur.

Vargo, S.L., and Lusch, R.F. (2004). Evolving to a new dominant logic for marketing, Journal of Marketing, 68(1), ss. 1-17.

[Tillgänglig elektroniskt]

Utöver ovanstående referenser kan ytterligare artiklar om max 250 sidor tillkomma.

Studentinflytande och utvärdering

Kursen utvärderas i enlighet med gällande riktlinjer för kursvärderingar vid Högskolan i Borås, där studenternas synpunkter ska inhämtas. Kursutvärderingsrapporten publiceras och återkopplas till deltagande och blivande studenter i enlighet med ovan nämnda riktlinjer, och ligger till grund för framtida utveckling av kurser och utbildningsprogram. Kursansvarig lärare ansvarar för att utvärdering enligt ovan genomförs.

Övrigt

Kursen ingår i Systemvetarutbildningen. Kursen ges även som en fristående kurs.