|  |  |
| --- | --- |
| Politechnika Warszawska  Wydział Elektroniki i Technik Informacyjnych  Instytut Informatyki | Rok akademicki 2010/2011 |

Praca Dyplomowa Inżynierska

Adrian Wiśniewski

System Service Desk zgodny z zaleceniami ITIL:

Zarządzanie konfiguracją i zmianą

Opiekun pracy:

dr inż. Michał Rudowski

|  |  |
| --- | --- |
| Ocena |  |
| Podpis przewodniczącego  Komisji Egzaminu Dyplomowego |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Kierunek: Informatyka  Specjalność: Inżynieria Systemów Informatycznych  Data urodzenia: 24 grudnia 1987 r.  Data rozpoczęcia studiów: październik 2006 r. |

Życiorys

Urodziłem się 24 grudnia 1987 r. w Nowym Dworze Mazowieckim. Mieszkam w Wołominie, gdzie ukończyłem Sportową Szkołę Podstawową nr 5 im. C. K. Norwida i Sportowe Gimnazjum nr 3 im. Polskich Olimpijczyków. Następnie uczęszczałem do klasy o profilu matematyczno-fizycznym w IV Liceum Ogólnokształcącym im. Adama Mickiewicza w Warszawie. W październiku 2006 r. rozpocząłem studia na Politechnice Warszawskiej na Wydziale Elektroniki i Technik Informacyjnych na kierunku Informatyka.

Pierwszą pracę jako programista aplikacji internetowych podjąłem rok później —w 2007 r. — w firmie Psiloc Sp. z o. o., gdzie rozwijałem aplikację www.locatik.pl. Następnie pracowałem na zlecenie przy wielu różnych projektach dla klientów takich jak McDonald’s, Allegro, czy gazeta.pl.

Ponadto od 2006 roku należę do społeczności twórców gier komputerowych www.gamedev.pl, a w latach 2009 – 2010 należałem do Koła Naukowego Twórców Gier Komputerowych „Polygon”, gdzie pełniłem rolę administratora i członka zarządu koła.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Podpis studenta |

Egzamin dyplomowy

Złożył egzamin dyplomowy dn. 2011 r.

Z wynikiem

Ogólny wynik studiów

Dodatkowe wnioski i uwagi Komisji

Streszczenie

Tutaj streszczenie

Abstract

Tutaj streszczenie ang

Spis treści

[Rozdział 1 Wstęp 9](#_Toc297372477)

[1.1 Cel Pracy 9](#_Toc297372478)

[1.2 ZAKRES pracy 9](#_Toc297372479)

[1.3 Układ pracy 9](#_Toc297372480)

[Rozdział 2 ITIL 11](#_Toc297372481)

[Rozdział 3 Firma RedHost 13](#_Toc297372482)

[Rozdział 4 Wymagania 15](#_Toc297372483)

[Rozdział 5 Projekt 17](#_Toc297372484)

[Rozdział 6 Implementacja 19](#_Toc297372485)

[Rozdział 7 Użytkowanie systemu 21](#_Toc297372486)

[Rozdział 8 Testy i ocena wydajności 23](#_Toc297372487)

[Rozdział 9 Podsumowanie 25](#_Toc297372488)

# Wstęp

## Cel Pracy

## ZAKRES pracy

## Układ pracy

Rozdział drugi opisuje zbiór zaleceń ITIL z szczególnym uwzględnieniem zarządzani konfiguracją i zmianą. W rozdziale trzecim przedstawiono profil przykładowej firmy, która zamierza wdrożyć ITIL wraz z systemem informatycznym automatyzującym jego procesy. Rozdziały czwarty, piąty i szósty omawiają kolejne etapy wykonania tego systemu, odpowiednio: zebranie wymagań funkcjonalnych i niefunkcjonalnych, projekt oraz implementację. Następujący rozdział siódmy prezentuje zastosowania systemu po jego wdrożeniu w opisanej wcześniej firmie. Rozdział ósmy skupia się na omówieniu testów poprawności i wydajności implementacji. Kończący pracę rozdział dziewiąty stanowi domknięcie i podsumowanie całości.

# ITIL

# Firma RedHost

# Wymagania

# Projekt

# Implementacja

# Użytkowanie systemu

# Testy i ocena wydajności

# Podsumowanie

Bibliografia

Zawartość płyty CD

Coś jeszcze