

Obsah:

1.	Business View over the Service Process Management Adamec Stanislav.....	3
2.	Spojení teorie a praxe Antlová Klára.....	6
3.	Postavení služeb v rámci inovace IS Basl Josef.....	8
4.	Je koncept „bezpečnost jako služba“ (security-as-a-service) pro zajištění bezpečnost IS podniků přínosný? Drtil Jan.....	9
5.	Spokojenost uživatelů a ICT služby orientované na byznys Dušek Martin.....	10
6.	Služby kam se podíváš... Melichar David.....	12
7.	Personal aspects of project management in terms of outsourcing Říhová Zora.....	14
8.	Informační služby ve speciálních situacích Skrbek Jan.....	16
9.	Standards/Practices for IT Security Services Management Svatá Vlasta.....	18
10.	IT Services as commodity Tumová Jindra, Říhová Zora, Gajdoš Libor.....	20
11.	Řízení ITC služeb na bázi katalogu služeb Voříšek Jiří.....	22
12.	Služby – nová specializace v praxi a ve výuce Zelený Jaroslav.....	23