# **Построение ИТ-инфраструктуры на основе сервис-ориентированной архитектуры**

**ИТ-инфраструктура предприятия (организации)** — это единый комплекс программных, технических, коммуникационных, информационных и организационно-технологических средств обеспечения функционирования предприятия, а также средств управления ими.

**Ключевые критерии качественной ИТ-инфраструктуры** — доступность, надёжность, безопасность, адаптивность, эффективность.

**Базовая инфраструктура** удовлетворяет базовые потребности организации в сервисах, необходимых для работы, и является платформой для поддержки и развертывания служб и приложений, критичных для бизнеса компании.

**Дополнительная инфраструктура** предоставляет сервисы и службы, необходимые для решения конкретных бизнес-задач.

**Основные этапы построения/модернизации ИТ-инфраструктуры** — определение приоритетов бизнеса, определение спектра задач и целей по информатизации бизнеса, анализ существующей ИТ-инфраструктуры и существующих бизнес-процессов, разработка проекта и подготовка спецификаций, взаимодействие с партнерами и поставщиками, развёртывание интегрируемого решения, ввод в эксплуатацию и программно-техническая поддержка.

**Information Technology Service Management (ITSM)** — это стратегия и подход к построению и организации работы службы ИТ, с целю наиболее эффективного решения бизнес-задач компании, сфокусированная на предоставлении услуг и ориентированная на потребителя этих сервисов.

**Менеджер процесса (Process Owner)** — сотрудник, который контролирует выполнение процесса от начала и до конца.