**Процессы управления ИТ-услугами и библиотека ITIL**

Понятие ИТ-услуги, когда оно впервые возникло, напоминало услугу по перевозке в том смысле, что знание ИТ-инфраструктуры в большинстве случаев было необходимо для формирования требований к услуге.

Со временем, по мере усложнения инфраструктуры, такое взаимодействие с ИТ-ресурсами сохранилось лишь для ограниченного круга ресурсов.

Возникла целая группа услуг, связанная с управлением корпоративной безопасностью и т. д.

**Библиотека ITIL**

В 80-е годы 20-го века была создана, вероятно, самая известная и широко распространенная эталонная модель процессов управления ИТ-услугами, получившая впоследствии название Управление ИТ-услугами (ITSM) и изложенная в нескольких книгах, составивших так называемую библиотеку ITIL

В 2001 году была опубликована вторая версия ITIL, которая стала де-факто стандартом в области управления ИТ-услугами и послужила теоретической основой ряда программных продуктов, предназначенных для автоматизации управления ИТ-услугами

**ITIL v.2**

Основное содержание ITIL v.2 составила эталонная модель процессов управления ИТ-услугами.

Процессы делятся на две группы: процессы, связанные с предоставлением услуг, и процессы, направленные на поддержку услуг.

Особняком стоит бизнес-функция, которая называется Службой Service Desk - она представляет собой не процесс, а структурное подразделение или бизнес-единицу, ответственную за оперативное взаимодействие с пользователями, т. е., по существу, "единое окно" для пользователя.

**Инцидент** — это любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой услуги.

**Запрос на Обслуживание** — это Запрос от Пользователя на поддержку, предоставление информации, консультации или документации, не являющийся сбоем ИТ-инфраструктуры. Примеры Запросов на Обслуживание:

* вопрос о функционировании ИТ-систем или запрос о предоставлении какой-либо информации;
* запрос о состоянии (статусе) чего-либо в ИТ-инфраструктуре;
* запрос о замене пароля;
* запросы на выполнение пакетных заданий, восстановление или авторизацию пароля;
* получение информации из базы данных.

**Запрос на Изменение (RFC)** — это экранная или бумажная форма, используемая для записи детальной информации о предлагаемом Запросе на Изменение какой-либо Конфигурационной Единицы (CI) в ИТ-инфраструктуре или процедуры или какого-либо иного объекта ИТ-инфраструктуры.

Помимо эталонной процессной модели из ITIL v.2 в управленческую практику пришло несколько фундаментальных принципов, важность которых полностью подтвердилась со временем:

* перечень услуг, оказываемых ИТ-организацией бизнесу, фиксируется в специальном документе (Соглашении об уровне услуг) и не может быть изменен иначе как в рамках специальной процедуры;
* отношения ИТ-организации с бизнесом носят договорной характер;
* стороны заранее договариваются о способах контроля за соблюдением договорных условий;
* корпоративная оценка ИТ-организации базируется на показателях эффективности процессов оказания услуг. Кроме того, в ITIL v.2 входит процесс Управления финансами, который включает, в частности, деятельность по выставлению счетов за оказанные услуги; это означает, что ITSM позволяет рассматривать деятельность ИТ-организации как бизнес по оказанию ИТ-услуг.

**ITIL v.3**

В 2007 г. правительственная британская организация The Office of Government Commerce, издающая ITIL, опубликовала третью версию библиотеки (далее - ITIL v.3), значительно отличающуюся от предыдущих и состоящую из пяти книг.

ITIL v.3 представляет собой попытку теоретически переосмыслить и максимально обобщить как процессную модель, базирующуюся на понятии услуги, так и область ее применения. Как следствие, на первый план вышли такие вопросы, как природа услуг, связь услуг с целями и стратегией бизнеса, экономика услуг.

С точки зрения ITIL v.3, к услугам можно отнести, например, проектирование и разработку приложений, внедрение эффективных процессов управления ИТ, закупку лицензий ПО.

Структурно ITIL v.3 состоит из ядра и дополнительных руководств. Ядро включает теоретическое обоснование подхода и модель процессов жизненного цикла услуг. Дополнительные руководства включают специфические отраслевые, организационные, технологические документы, помогающие адаптировать ядро к специфическим условиям.

* Особенностью проекта является свобода использования его результатов: ограничений на использование нет;
* материалы модели могут быть использованы полностью или частично;
* модель может быть использована в точном соответствии с текстом книг ITIL либо адаптирована пользователем

**Текущая версия библиотеки ITIL включает 7 книг по основным разделам управления ИТ-сервисами:**

* **Service Delivery** (предоставление услуг) – содержит описание типов ИТ-услуг, предоставляемых предприятием;
* **Service Support** (поддержка услуг) – представляет собой описание процессов, позволяющих обеспечить пользователям доступ к ИТ-услугам, необходимым для выполнения бизнес-задач;
* **Information & Computing Technology Infrastructure Management** (управление ИТ-инфраструктурой). В книге представлено общее описание методики организации работы ИТ-службы по управлению ИТ-инфраструктурой компании;
* **Application Management** (управление приложениями) указывает, как обеспечить соответствие программных приложений изменениям в потребностях бизнеса, а также рассматривает общий жизненный цикл приложений, включающий разработку, внедрение и сопровождение;
* **The Business Perspective** (бизнес-перспектива) – рассматривается, как работа ИТ-инфраструктуры может влиять на бизнес компании в целом;
* **Planning to Implement Service Management** (планирование внедрения управления услугами) – посвящена проблемам и задачам планирования, реализации и развития ITSM, необходимым для реализации поставленных целей;
* **Security Management** (управление безопасностью) – посвящена проблемам безопасности.

В третьей, разрабатываемой версии библиотеки ITIL (проект ITIL Refresh), представлено пять книг, названия которых отражают жизненный цикл ИТ-услуг:

* "Стратегии обслуживания" (Service Strategies);
* "Проектирование услуг" (Service Design);
* "Внедрение услуг" (Service Introduction);
* "Оказание услуг" (Service Operation);
* "Непрерывное совершенствование услуг" (Continuous Service Improvement).

Важным элементом инфраструктуры ITIL/ITSM являются так называемые **ITSM-форумы**. Эти форумы представляют собой сообщества пользователей модели, консультантов, внедряющих модель, и производителей инструментального программного обеспечения.